



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad del servicio y satisfacción del usuario bajo la
percepción política institucional en la Administración de
Justicia de Huancayo - 2018**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

AUTOR:

Mg. Santos Flores, Raúl
ORCID: 0000-0003-0949-3908

ASESOR

Dr. Chamorro Mejía, Rafael
ORCID: 0000-0002-3417-5621

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

PERÚ – 2019

Dra. Ramírez Lau Sandra
Presidenta

Dr. Huamancaja Espinoza Moisés
Secretario

Dr. Chamorro Mejía Rafael
Vocal

DEDICATORIA

Al señor, Dios por su infinita misericordia.

A mi madre Rufina Flores Rojas, por su sacrificio y amor constante en mi vida.

Raúl

AGRADECIMIENTO

A la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo y a los señores catedráticos del Doctorado de Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad, por brindarnos sus conocimientos, orientación y aportes.

A los señores asesores Dr. Rafael Chamorro Mejía y Dr. Moisés Huamancaja Espinoza, por su profesionalismo, dedicación y paciencia.

Al Doctor Edilberto Córdova Valencia jefe de la unidad de servicios judiciales por permitirme desarrollar el presente trabajo de investigación en la institución del poder judicial.

Raúl

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Raúl Santos Flores, estudiante del Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 19997653, con la tesis titulada “Calidad del servicio y satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la Administración de Justicia de Huancayo-2018”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, no duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo , 15 de Junio del 2019



DNI N° 19997653

PRESENTACIÓN

Señor Presidente

Señores miembros del jurado

Presento a ustedes la tesis titulada “Calidad del servicio y satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la Administración de Justicia de Huancayo-2018”, en mérito al cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Doctor.

Espero que mi modesto aporte coadyuve en algo para la solución de la problemática en la calidad del servicio y satisfacción del usuario en la administración de justicia de Huancayo.

Esta información se ha estructurado en siete capítulos observando el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la realidad problemática, en el segundo capítulo el marco metodológico, en el tercer capítulo presentamos los resultados para que seguidamente en el capítulo cuarto la discusión de estos resultados obtenidos. En el quinto capítulo se consigna las conclusiones, para que luego en el capítulo seis plantemos las recomendaciones y en el capítulo séptimo la propuesta y finalmente las referencias bibliográficas seguidas de los anexos.

El Autor.

ÍNDICE

CARATULA	i
PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
ÍNDICE DE CUADROS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
RESUMO.....	xv
I. INTRODUCCIÓN	16
1.1. Realidad problemática.....	16
1.2. Trabajos previos	18
1.2.1. Antecedentes Internacionales.	18
1.2.2. Antecedentes Nacionales.....	20
1.2.3. Antecedentes locales.	24
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	26
1.4. Formulación del problema.....	40
1.5. Justificación del estudio	41
1.6. Hipótesis.....	43
1.7. Objetivos	44
II. MÉTODO	46
2.1. Diseño de investigación	
2.2. Variables, operacionalización.....	52
2.2.1. Variable 1	53
2.2.2. Variable 2	53
2.2.3. Operacionalización de las variables	53
2.3. Población y muestra.....	57

2.3.1. Población.....	57
2.3.2. Muestra	57
2.3.3. Muestreo	58
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	59
2.4.1. Técnica.....	59
2.4.2. Instrumento	60
2.4.3. Validez	64
2.4.4. Confiabilidad.....	65
2.5. Métodos de análisis de datos	67
2.6. Aspectos éticos	69
III. RESULTADOS.....	70
3.1. Descripción de los resultados de las variables de estudio	70
3.1.1. Resultados de la variable Calidad del servicio	70
3.1.1.1. Resultados de las dimensiones.....	72
3.2. Resultados de la variable Satisfacción del usuario.....	78
3.2.1. Resultados de las dimensiones.....	79
3.2.1.1. Resultados de la dimensión comunicación	79
3.2.1.2. Resultados de la dimensión transparencia	81
3.2.1.3. Resultados de la dimensión expectativas	82
3.3. Contrastación de hipótesis.....	84
3.3.1. Hipótesis general.....	85
3.3.2. Prueba de la primera hipótesis específica.....	86
3.3.3. Prueba de la segunda hipótesis específica	87
3.3.4. Prueba de la tercera hipótesis específica.....	88
IV. DISCUSIÓN.....	97
V. CONCLUSIONES.....	103
VI. RECOMENDACIONES	104
VII. PROPUESTA	105
VIII. REFERENCIAS.....	
IX. ANEXOS	120
ANEXO 1 Artículo científico.....	120
ANEXO 2 Declaración jurada de Autoría y Autorización para la publicación del Artículo Científico	154

ANEXO 3 Matriz de consistencia	155
ANEXO 4 Matriz de operacionalización de variables.	161
ANEXO 5 Matriz de validación de expertos	163
ANEXO 6 Instrumentos de medición	194
ANEXO 7 Base de datos.....	203
ANEXO 8 Autorización	207
ANEXO 9 Fotografía	208

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Resultados de la variable Calidad del servicio	70
Tabla 2.	Resultados de la dimensión elementos tangibles.....	72
Tabla 3.	Resultados de la dimensión fiabilidad	73
Tabla 4.	Resultados de la dimensión responsabilidad	75
Tabla 5.	Resultados de la dimensión capacidad de respuesta.....	76
Tabla 6.	Resultados de la variable Satisfacción del usuario.....	78
Tabla 7.	Resultados de la dimensión comunicación.....	79
Tabla 8.	Resultados de la dimensión transparencia	81
Tabla 9.	Resultados de la dimensión expectativas.....	82
Tabla 10.	Correlaciones	84
Tabla 11.	Interpretación de los coeficientes de correlación.....	84
Tabla 12.	Correlaciones	86
Tabla 13.	Interpretación de los coeficientes de correlación.....	86
Tabla 14.	Correlaciones	87
Tabla 15.	Interpretación de los coeficientes de correlación.....	87
Tabla 16.	Correlaciones	89
Tabla 17.	Interpretación de los coeficientes de correlación.....	89

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Resultados de la variable Calidad del servicio.....	71
Gráfico 2. Resultados de la dimensión elementos tangibles	72
Gráfico 3. Resultados de la dimensión fiabilidad	74
Gráfico 4. Resultados de la dimensión responsabilidad	75
Gráfico 5. Resultados de la dimensión capacidad de respuesta	77
Gráfico 6. Resultados de la variable Satisfacción del usuario	78
Gráfico 7. Resultados de la dimensión comunicación	80
Gráfico 8. Resultados de la dimensión transparencia	81
Gráfico 9. Resultados de la dimensión expectativas	83

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Matriz de operacionalización de variable.....	55
Cuadro 2. Población de usuarios de Administración de Justicia de Huancayo. ...	57
Cuadro 3. Validez del instrumento por expertos.....	65
Cuadro 4. Valores de confiabilidad.....	66
Cuadro 5. Escala de coeficiente de correlación	68
Cuadro 6. Triangulación	91

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo de investigación titulado calidad del servicio y satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo, 2018, es determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo, 2018. La presente surge por el plan de desarrollo institucional del poder judicial 2009-2018, donde se señala que no es posible evaluar el nivel de desarrollo de prosperidad del estado si no se tiene presente la calidad del servicio de justicia, a la vez esta calidad del servicio se ve reflejada por la falta de valores de la institución por los temas ya conocidos de corrupción al más alto nivel de los jueces supremos de la república.

La investigación es de tipo básico, con un diseño experimental transversal correlacional, la población estuvo constituida por un total de 250 usuarios de la administración de justicia por espacio diario, se consideró para la muestra 131 usuarios siguiendo el tipo de muestreo aleatorio simple, habiéndose aplicado la técnica de la encuesta, con su instrumento el cuestionario y sus valoraciones de acuerdo a la escala Likert, para medir la calidad del servicio 30 ítems, y para conocer la satisfacción del usuario 30 ítems.

En cuanto a la hipótesis general se concluye que si existe relación significativa alta entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la administración de justicia- 2018, según la correlación tau b de kendall 0,845, encontrándose una relación alta con una significancia de $p=0,000$ siendo menor que 0,05; según los resultados descriptivos el 41,2 % de los usuarios perciben en un nivel regular la calidad del servicio, el 47,3 % perciben un nivel bueno, el 11,5 % perciben un nivel muy bueno la calidad del servicio; así mismo se empleó la entrevista a litigante, abogado, juez de paz y funcionario.

Palabras clave: Calidad del servicio, satisfacción del usuario, política institucional.

ABSTRACT

The objective of this research work titled service quality and user satisfaction under the institutional political perception in the administration of justice in Huancayo, 2018, is to determine the relationship between the quality of service and user satisfaction under political perception Institutional Program in the Administration of Justice of Huancayo, 2018. This is the result of the Institutional Development Plan of the Judicial Branch 2009-2018, which states that it is not possible to evaluate the level of prosperity development of the State if quality is not taken into account of the justice service, at the same time this quality of service is reflected by the lack of values of the institution for the already known topics of corruption at the highest level of the supreme judges of the republic.

The research is of a basic type, with a correlational cross-sectional experimental design, the population was constituted by a total of 250 users of the administration of justice per daily space. For the sample, 131 users were considered following the simple random sampling type, having applied the technique of the survey, with its instrument the questionnaire and its assessments according to the Likert scale, to measure the quality of the service 30 items, and to know the user's satisfaction 30 items.

Regarding the general hypothesis, it is concluded that if there is a significant relationship between the quality of service and user satisfaction under the institutional political perception in the administration of justice-2018, according to the tau b correlation of kendall 0.845, finding a high relation with a significance of $p = 0.000$ being less than 0.05; according to the descriptive results, 41.2% of users perceive the quality of service at a regular level, 47.3% perceive a good level, 11.5% perceive the quality of service as a very good level; The interview with litigant, lawyer, justice of the peace and civil servant was also used.

Keywords: Quality of service, user satisfaction, institutional policy.

RESUMO

O objetivo deste trabalho de pesquisa intitulado qualidade de serviços e satisfação do usuário sob a percepção política institucional na administração da justiça em Huancayo, 2018, é determinar a relação entre a qualidade do serviço e a satisfação do usuário sob a percepção política Programa Institucional na Administração da Justiça de Huancayo, 2018. Este é o resultado do Plano de Desenvolvimento Institucional do Poder Judiciário 2009-2018, que afirma que não é possível avaliar o nível de desenvolvimento da prosperidade do Estado se a qualidade não for levada em conta do serviço de justiça, ao mesmo tempo esta qualidade de serviço é refletida pela falta de valores da instituição para os tópicos já conhecidos de corrupção ao mais alto nível dos juízes supremos da república.

A pesquisa é do tipo básica, com delineamento experimental correlacional de corte transversal, a população foi constituída por um total de 250 usuários da administração da justiça por espaço diário. Para a amostra, 131 usuários foram considerados seguindo o tipo de amostragem aleatória simples, tendo aplicado a técnica da pesquisa, com seu instrumento o questionário e suas avaliações de acordo com a escala Likert, para medir a qualidade do serviço de 30 itens, e conhecer a satisfação do usuário 30 itens.

Em relação à hipótese geral, conclui-se que, se existe uma relação significativa entre a qualidade do serviço e a satisfação do usuário sob a percepção política institucional na administração da justiça-2018, segundo a correlação tau b de kendall 0,845, encontrar uma relação alta com um significado de $p = 0,000$ sendo menor que 0,05; de acordo com os resultados descritivos, 41,2% dos usuários percebem a qualidade do serviço em um nível regular, 47,3% percebem um bom nível, 11,5% percebem a qualidade do serviço como um nível muito bom; A entrevista com o litigante, advogado, juiz de paz e funcionário público também foi usada.

Palavras-chave: Qualidade de serviço, satisfação do usuário, política institucional.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Las instituciones que poseen buena relación con los clientes, conservan una buena imagen para recomendar los servicios o productos que brindan, consecuentemente, las instituciones con el componente de calidad del servicio mejorarán la satisfacción del cliente. El señor presidente del poder judicial del Perú en el año 2014 presentó en España el libro Perú &Lex, un libro que detalla temas de inversiones y justicia, en dicho libro el señor presidente del poder judicial del Perú señala que no es posible evaluar el nivel de desarrollo de prosperidad del estado si no se tiene presente la calidad del servicio de justicia y efectivamente esta versión está en relación con el contenido de su plan de desarrollo institucional del poder judicial 2009-2018 de ser un poder del estado independiente, legitimado ante el pueblo para brindar sus servicios de manera eficiente, eficaz, moderno, predecible con su compromiso de servir a los justiciables y a la comunidad.

En la ciudad de Huancayo lamentablemente el servicio brindado a los que solicitan de la administración de justicia muchas veces no satisface a los usuarios, lo que genera que la imagen institucional se perjudique, al interior de toda institución pública, especialmente aquellas que administran justicia a diario se realizan una serie de actividades y procesos por personal administrativo y/o judicial, y en la institución de administración de justicia de Huancayo que centramos el presente trabajo acuden un promedio de 3,000 a 5,000 usuarios al mes para realizar los siguientes trámites:

Consulta de estados sobre sus procesos judiciales.

Consulta sobre audiencia.

Consultas de ubicación de expedientes y seguimientos.

Consultas de antecedentes penales, registros de firmas, requisitorias.

Consultas de localización/ubicación de despachos judiciales y salas de audiencias.

Consulta sobre el fondo de las resoluciones que dictan los magistrados.

Consultas de presentación de escritos y/o recursos judiciales.

Consultas de pagos y/o aranceles judiciales.

De igual modo estas consultas las puede realizar una misma persona, el padre de familia o tal vez algún apoderado que acuda a dicha institución en lugar del imputado a saber sobre su expediente. Una política institucional nos señala un marco de acción consistente y lógico para evitar que los directivos tengan que decidir sobre elementos de rutina en reiteradas oportunidades en deterioro de la eficiencia.

Se puede apreciar la falta de comunicación y/o respeto que se evidencia cotidianamente, algunos trabajadores no saludan a las personas que ingresan a utilizar algún servicio, es más en ocasiones no saludan a sus propios compañeros de trabajo sumándose a todo ello la falta de medios adecuados, un trato distinto a las personas o instituciones a razón de su poder, la complejidad de los procedimientos, la falta de difusión de los medios de accesibilidad a la administración de justicia que desconoce el usuario y otras circunstancias que muestran la insatisfacción del ciudadano por el servicio que recibe.

La política institucional debe plasmar los valores de la institución, ser una sugerencia de las creencias y doctrina institucional ; el acceso a la justicia es un tema esencial en el actuar de los derechos en democracia y para el desarrollo a plenitud de la vida de los habitantes de un estado de derecho el cual para acrecentar la calidad del servicio de justicia debe internalizarse que el usuario es el elemento principal, los ciudadanos que acuden en busca de justicia esperan de la administración de justicia una serie de aspectos, donde destacan la sencillez de los tramites, la simplicidad, claridad y profesionalismo en la información recibida, las personas deben atender al usuario con amabilidad, rapidez y buen trato, flexibilidad de los horarios de atención, de fácil acceso para formular quejas y reclamos, el no mejorar

estas características no se está logrando la satisfacción del usuario, la finalidad del presente es la de confirmar como la calidad del servicio mejora la satisfacción del usuario en la administración de justicia de Huancayo 2018.

1.2. Trabajos previos

La calidad del servicio es un elemento principal que trasciende en la satisfacción del usuario y sobre ello los trabajos previos de investigación realizados constituyen fuentes primarias aportando datos del estudio, siendo estos trabajos de posgrados de carácter internacional, nacional, local, los mismos que desarrollamos a continuación.

1.2.1. Antecedentes Internacionales.

(Cortés, 2015), nos señala que el objetivo principal es mostrar los distintos niveles de apreciación de los usuarios del sistema judicial especialmente donde se ventilan procesos judiciales de carácter ejecutivo y participativos, si esta calidad en el servicio al usuario es causa de los motivos por las cuales el sistema judicial es ineficiente e inoperante, donde el tipo de investigación le pertenece la indagación exploratoria, que principalmente busca obtener información, a fin de arribar al rechazo o comprobación de las hipótesis indicadas frente a la calidad del servicio al cliente que ofrecen los Órganos jurisdiccionales civiles en Colombia.

Se emplearon encuestas cerradas dirigidas a los litigantes directos del sistema judicial y otros no litigantes para medir la percepción, así mismo se emplearon entrevistas a cada uno de los justiciables del proceso procesándose casos verdaderos, con lo que se concluyó primordialmente que el servicio ofrecido no cumple con las expectativas de los justiciables.

(Mendieta, 2010); el objetivo es analizar el Modelo de Gestión que se quiere implementar en la función judicial de Azuay-Ecuador, el cual se encuestó respecto a la satisfacción y evaluación en la calidad del

servicio referente a la administración de justicia de Azuay, tanto a los profesionales del derecho como a los usuarios.

Los resultados arrojaron que se obtuvieron mejoras principalmente en la comodidad a los usuarios concerniente al 90% de la ubicación de las diferentes judicaturas ya que se encuentran en un solo local, anteriormente estas oficinas funcionaban en diferentes lugares, contrariamente se indica que continua manteniéndose el mal trato de algunos servidores de juzgados, el cual ocasiona que las expectativas que se tiene de esta nueva imagen se menoscabe consecuentemente estas buenas expectativas viene disminuyendo.

Las personas que se constituyen a estas dependencias judiciales señalan que debe brindarse a los operadores jurídicos capacitación continua en las áreas especializadas, teniéndose mayor énfasis en el servicio de calidad que cada operador jurídico debe brindar al usuario, a razón que existen trabajadores que desconocen ciertos temas el cual brindan una mala información el cual genera retraso en los procesos de los usuarios.

(Nicolás, 2014), refiere que su trabajo tiene una metodología de tipo exploratoria de naturaleza cuantitativa, realizándose encuestas en cada una de las variables, solicitándose a los encuestados que califiquen tanto su percepción del servicio como las expectativas que arribaban a la secretaria de justicia de faltas.

Obtenido los resultados concluye que el procedimiento referente a brindar una mejor calidad de servicio es importante, también señala que en primer lugar se debe tener en cuenta lo primordial que es ofrecer un servicio de calidad, para luego analizar el nivel de calidad que se genera en el usuario, para el cual se observa los puntos que se tiene a favor y en su contra para mejorar los positivos y bajar los negativos, realizando las veces que sea necesario buscando optimizar el servicio que se ofrece.

García (2014), en su investigación *“Sistema Administrativo de Calidad un enfoque competitivo en el Tribunal Superior de Justicia del Estado*

de Hidalgo, México". Tesis de Maestría, de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras. Cuyo objetivo fue determinar los cambios que se están dando en las organizaciones gubernamentales ya que están migrando de los métodos tradicionales de administración a una perspectiva de calidad.

La metodología corresponde a una correlacional no experimental, luego del análisis de la estadística inferencial, concluye que cuando se ingresan herramientas y métodos a un nuevo equipo de mejora continua, el trabajo en el tribunal superior de justicia pueden mejorar y comprenderse mejor las actividades de los procesos, siendo el resultado final que cada proceso debe satisfacer o superar las expectativas de los usuarios.

(Pascual, 2010), que obtuvo como muestra de estudio justiciables, usuarios de cien judicaturas de la Corte de Justicia de la Ciudad de México, para el cual utilizó el instrumento del cuestionario; concluyendo que la gran mayoría de los usuarios encuestados de los diferentes juzgados de la Corte de Justicia de la Ciudad de México afirman que los operadores jurídicos no tienen trato, razón que el usuario siente el mal trato, la existencia de un deficiente desempeño laboral de estos operadores de justicia, sumándose a todo ello la demora en la atención brindada, los usuarios perciben la existencia de una atención diferenciada, preferencia para los usuarios ricos y otro tipo de atención para los usuarios pobres.

1.2.2. Antecedentes Nacionales.

Gutiérrez (2018), en su investigación *"Imagen corporativa y su relación en la satisfacción del usuario judicial de la Corte Superior de Justicia de La Libertad-Trujillo, 2017"*. Tesis de Maestría, de la Universidad César Vallejo, Trujillo Perú, el propósito del trabajo de investigación es definir la relación entre la imagen corporativa y la satisfacción del usuario judicial de la Corte Superior de Justicia de La Libertad-Trujillo, 2017. Esta investigación es de planteamiento no experimental, correlacional y de corte transversal, con un muestrario

de 170 usuarios que se constituyen a la sede Bolívar-Natasha de la Corte Superior de La Libertad, aplicándose una encuesta tipo Likert.

Para el análisis estadístico se utilizó el coeficiente de Rho Spearman, (0,871), finalizando la existencia de una relación directa entre imagen corporativa y la satisfacción del usuario judicial de la Corte Superior de Justicia de La Libertad-Trujillo, 2017, como conclusión recomienda que la Gerencia de Administración Distrital de la Corte Superior de Justicia de La Libertad, deberá realizar y concretizar un Proyecto de Fortalecer y Desarrollar Capacidades para el colaborador de los juzgados y administrativos, para el cual se debe institucionalizar con Resolución Administrativa que autorice un rol de capacitación anual y se involucre el presupuesto institucional para su materialización.

(Huamán, 2017), la finalidad del trabajo es establecer la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo 2015, su método nos indica que se refiere a un estudio correlacional, para el cual cuenta con una población de 1,824 habitantes y una muestra de 361 pobladores de la provincia de Corongo, para el cual se realizó una encuesta con un temario de treinta y uno interrogantes con ítems de las variables de estudio.

Seguidamente utiliza un análisis inferencial con resultados de la prueba Chi Cuadrado, arrojando la conclusión, que la calidad de los servicios es moderada en la Municipalidad de Corongo, representando un 85.6% de los usuarios, indicando dándose mayor énfasis de importancia a la capacidad de respuesta de los trabajadores municipales, así mismo señala en la presente investigación, que un 89.8% indica que existe una satisfacción moderada; concluye que un 85.0% de los encuestados señalan que la calidad de servicio y la satisfacción es moderada en los servicios ofrecidos por la Municipalidad Provincial de Corongo, agregando que el 4.4% de los encuestados indican que la calidad de servicio es alta

consecuentemente están satisfechos con los servicios de dicha Municipalidad.

(Maldonado, 2017), esta investigación muestra como objetivo general el de establecer el nivel de satisfacción respecto a la conciliación extrajudicial que presentan los usuarios de la Demuna, para el cual empleó un enfoque de tipo cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal, descriptivo, con una muestra conformada por 50 usuarios, utilizándose una encuesta, para el cual se tuvo 30 preguntas consignados en un cuestionario el cual se aplicó a la muestra señala.

Respecto a la metodología utilizó el método hipotético deductivo con un sentido cuantitativo, indicando el 86% de los usuarios valoran favorablemente la satisfacción del usuario en relación al proceso administrativo de conciliación extrajudicial, concluyendo que existe satisfacción en los usuarios de la Demuna, Distrito de San Antonio, provincia de Huarochiri 2016.

(Valverde, 2017), este trabajo de investigación tuvo como finalidad establecer el nivel de satisfacción del usuario del Poder Judicial de Sihuas en el 2017, para el estudio empleó un diseño descriptivo simple, la muestra de 59 usuarios, utilizándose una encuesta con un temario de 15 interrogantes para medir la variable.

Los resultados obtenidos fueron procesados a través de la estadística descriptiva e inferencial para el cual se utilizó el programa SPSS, el cual permitió establecer que el 69.5% señalaron una insatisfacción como usuarios del Poder Judicial de Sihuas y tan solo el 30.5% restantes de usuarios manifestaron su satisfacción como usuarios

(Cama, 2017), con su proyecto, nos muestra, el objetivo de la investigación es establecer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra-2016, siendo el modelo de tipo no experimental, diseño descriptivo-correlacional, muestra de 100 usuarios empleándose un muestreo aleatorio simple, con la técnica de la encuesta y el

instrumento es un cuestionario con lo que permite evaluar la calidad de servicio y satisfacción del usuario.

Seguidamente utiliza un análisis inferencial con Rho Spearman, demostrando que las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario muestran una moderada relación positiva $r=0,313$, el cual nos permite afirmar, buen nivel de calidad de servicio le corresponde buen nivel de satisfacción del usuario; y para un defectuoso nivel de la calidad de servicio le correspondería un defectuoso nivel de satisfacción del usuario, concluyendo que existe moderada relación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el juzgado de paz letrado de Puente Piedra en el año 2016.

(Arellano, 2015), esta investigación tiene el objetivo general el de establecer la relación existente en la calidad de servicio y satisfacción para los justiciables del juzgado de paz letrado comisaria Vitarte 2014, empleándose el método de investigación denominado hipotético deductivo, utilizándose un diseño no experimental con un nivel correlacional, transversal, para el cual se recabo información en un periodo específico, siendo la población de 325 usuarios, empleándose un cuestionario de 22 interrogantes en escala de Likert para la variable calidad de servicio el cuestionario con 15 preguntas en la variable satisfacción del usuario.

El análisis inferencial de Rho Spearman permite evidenciar como conclusión final para la calidad de servicio esta se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del juzgado de paz letrado de la comisaria de Vitarte en el 2014, se obtuvo el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,857, el cual representa una alta correlación entre las variables.

Arbulú (2016), en su investigación *“Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de la Banda de Shilcayo, San Martín-2016”*, para su Tesis en Maestría, de la Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú, refiere que esta investigación determina la relación existente entre gestión de recursos

humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de la Banda de Shilcayo, San Martín-2016, tipo básico, de diseño descriptivo explicativo-correlacional, muestra no probalística con 100 usuarios para el cual se tiene como método la encuesta y la aplicación del instrumento el cuestionario.

La correlación de Pearson para determinar la relación entre las variables nos brinda como conclusión la existencia de una correlación positiva moderada (0,610) para gestión de recursos humanos y calidad de servicio en los juzgados de paz letrado de la Banda de Shilcayo, San Martín-2016.

(García, 2012), de su Tesis, nos refiere su trabajo tiene como objeto conocer los modelos de Gestión de Calidad y la importancia en la Administración Pública en la Presidencia del Consejo de Ministros durante el año 2011, utilizándose sistemas de gestión de calidad ISO 9001 y EFQM de Excelencia. En la investigación utilizó fichas de cotejo o lista de chequeo con la objetivo de cotejar los aspectos teóricos (NOXIS) que se encuentran en relación con las principales variables que señalan a los sistemas de gestión de calidad ISO 9001 y EFQM de Excelencia, con aquellas características empíricas o prácticas (PRAXIS) que se dan en la administración de la Presidencia del Consejo de Ministros.

Seguidamente para analizar estos datos recogidos se procedió a su tabulación en el cuadro de base de datos, para luego gráficamente simbolizarlos y con un estudio de correspondencia utilizando matrices de contingencia aplicándose la prueba de Fisher para establecer el nivel de relación entre las variables estudiadas, aceptando la hipótesis general concluyendo que el análisis de modelos de Gestión de Calidad contienen una influencia positiva en la Administración Pública en la Presidencia del Consejo de Ministros en el año 2011.

1.2.3. Antecedentes locales.

(Tello, 2015)Tello (2015), en su investigación tiene la finalidad de establecer el grado de satisfacción de los estudiantes respecto a la

calidad educativa recibida las Universidades del Cri-Centro, esta investigación es tipo aplicada, como método de investigación el descriptivo.

Así mismo con un diseño de investigación descriptivo comparativo, tuvo una muestra de 1000 estudiantes del primero al décimo ciclo de estudios en las cinco universidades constituidas por la UPLA, UNCP, UNHEVAL, UC, UNH, esta está constituida por 200 estudiantes por cada universidad de 40 a 50 estudiantes por carrera profesional de Ingeniería de Sistemas, ingeniería Civil, Enfermería, Administración, el instrumento empleado para evaluar la satisfacción estudiantil universitaria con la calidad educativa es la escala SEUCE donde la muestra no fue probalística, intencional. Respecto a los resultados estos señalan que el grado de satisfacción de los estudiantes en relación a la calidad educativa recibida es de un Nivel Satisfecho encontrándose en un nivel entre 64.4% y 76.8%.

(Matamoros, 2014), en su Tesis de Doctorado, de la Escuela de Posgrado de Universidad Cesar Vallejo. Perú. Nos indica como objetivo establecer los niveles de calidad educativa en el marco IPEBA en escuelas rurales en el distrito de Cosme, Huancavelica 2014, siendo la investigación de tipo básica, de nivel descriptivo de igual modo con un diseño descriptivo simple, tomándose como muestreo el probabilístico estudiantes de cuarto, quinto, sexto grado de educación primaria y 38 niños, 27 padres de familia y 6 profesores de esta institución educativa, utilizando el método científico como método general, descriptivo y estadístico.

Así mismo las técnicas empleadas fue la observación, entrevista, encuesta, análisis documental, como instrumento las notas de campo, cuestionario, fichas de registro de información, empleándose la hoja informática para el procesamiento de información AE ver. 2.0 del IPEBA; los resultados que presenta para la evaluación del nivel de calidad educativa muestran un promedio de 2,92 frente a la Institución Educativa Nro. 31119, así mismo podemos apreciar en la presente

investigación que respecto a la infraestructura y suministros para el aprendizaje muestra un promedio de 2,56. Concluyendo que el grado de calidad educativa en el marco del IPEBA en escuelas rurales del distrito de Cosme obtuvo un promedio de 2,92, referente a la Dirección institucional un promedio de 3,43, soporte al desempeño docente un 3,03, al trabajo conjunto con la familia y comunidad 2,08, el uso de la información 3,52, y con infraestructura y recursos para el aprendizaje arroja un promedio de 2,56.

Arroyo (2014), en su investigación *“Percepción de la Autoevaluación de la calidad de la Gestión Educativa en Docentes de Educación secundaria del Distrito de Huancayo”*, en su Tesis, Maestría, de Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú. En su investigación como objetivo es conocer el grado de percepción de la autoevaluación de la calidad de la gestión educativa en docentes de educación secundaria del distrito de Huancayo, y como objetivo general describir este nivel de percepción para dar respuesta al problema de investigación.

Empleo el método general científico y como accesorio el descriptivo, así mismo empleo un diseño descriptivo-comparativo, la muestra con 150 docentes de diferentes organizaciones educativas del nivel secundario de la provincia de Huancayo, así mismo se tuvo un cuestionario como instrumento de medición, utilizando la estadística descriptiva e inferencial para el respectivo análisis, encontrándose como conclusión que la autoevaluación de la calidad de la gestión educativa de los docentes de las organizaciones educativas de educación secundaria en el distrito de Huancayo, se encuentra con poco avance.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

Fundamentaciones:

Fundamentación Filosófica; los últimos meses nuestro país ha sido testigo de una andanada de audios, al igual que capítulos de telenovelas han desnudado una historia de coordinaciones bajo la mesa, actos inmorales y

presuntos actos de corrupción entre magistrados del más alto grado del Poder Judicial y Consejo Nacional de la Magistratura, Ministerio Público, los usuarios de la administración de justicia sospechan o conocían estos actos, ahora esta evidenciado, la administración de justicia es un componente muy importante en el marco institucional de un país, es posible que se tenga un efecto devastador en la inversión privada al hacer que los inversores elijan otro país, con la presente investigación plantearemos opciones de mejora, de calidad de servicio seria, logrando extirpar a los malos elementos del sistema judicial y se castigue ejemplarmente a quienes delinquen en el cumplimiento de sus funciones públicas.

Estas descripciones alcanzan una verosimilitud de la realidad, el cual lo expone Émile Zola (1840-1902), como corriente filosófica, el realismo, también así lo percibe Aristóteles y Santo Tomás de Aquino señalan, que se percibe la realidad a través de la experiencia, relacionándose con el racionalismo porque los individuos tienen conocimiento, ideas, que son independientes y anteriores a la experiencia, el pensador Augusto Comte y Jhon Stuart Mill en los inicios del siglo XIX propusieron el positivismo donde el individuo debe centrarse en la ciencia objetiva y las leyes de la investigación, nuestra investigación nos permitirá obtener teorías, respuestas con los hechos reales.

Por otro lado, lo señalado por el filósofo Jeremy Bentham (1889), la deontología como estudio de un conjunto de deberes y principios éticos que atañen a cada profesión, oficio o entorno laboral, se fijan normas que rigen la conducta y el desempeño profesional, una de las ramas es la deontología jurídica referido a los profesionales del ámbito de derecho, jueces, abogados, magistrados y otros.

Fundamentación Teórica; en las instituciones públicas y privadas existen investigaciones de nuevos sistemas de calidad de servicio y satisfacción del usuario, con distintos aspectos y dimensiones, indicadores entre otros, la presente investigación nos brindará un soporte para tomar decisiones en los servicios de administración de justicia , la utilidad de la política institucional para tener la mejora continua de los servicios de justicia con calidad del

servicio que lleve a la ciudadanía a la satisfacción de su utilización de dichos servicios, así mismo la investigación pretende aportar información.

Es fundamental que los operadores de justicia cuenten con información directa de la percepción de los usuarios dentro de su política institucional, permitirá tomar decisiones estratégicos para lograr los objetivos trazados de brindar un servicio de calidad de justicia para que los usuarios y ciudadanos se encuentren satisfechos en este país, que son los que exigen diariamente para afrontar una sociedad futura con estructuras solidas de justicia justa que permita el desarrollo del país bajo una seguridad jurídica sostenible.

Fundamentación Política; las circunstancias de hoy de la administración de justicia sumida en una crisis puede derivar a una cris política que complique la estabilidad democrática del país, el poder judicial tiene un ancestral sometimiento al poder político de turno y los políticos lo saben influenciando en las resoluciones de los casos donde tienen interés político o económico donde nadie se atreve a cuestionar firmemente, la deficiente formación ética, moral, profesional y jurisdiccional de los señores magistrados y funcionarios judiciales llevan al desconocimiento de los objetivos reales del rol judicial, la tendencia del abuso del poder que tienen los funcionarios judiciales como cultura autoritaria que tiende a la hegemonía de los poderosos sobre la masa popular débil, la presente investigación aportará soluciones para lograr la eficiencia del sistema de justicia la misma que no radica en tecnología jurídica, métodos y otros, sino en la calidad del servicio que puede ofrecer atreves de la calidad de personas manteniendo su credibilidad y eficacia en el desarrollo de sus funciones para lograr la satisfacción del usuario

Fundamentación Legal; en situaciones que nos afecte a diario sean consideradas justas por una personas e injustas por otras personas, cuestionamos a la justicia si es justo que otras personas paguen más impuestos que otras personas, que algunos niños vayan a escuelas privadas y otros a públicas, lo cierto que la Carta Magna del Perú en subcapítulo viii, destinado al poder judicial ha sido vulnerado en su totalidad, nuestra constitución señala que la administración de justicia emana del pueblo y la ejerce el poder judicial en arreglo con las leyes y la constitución, significa

que debe existir una imparcialidad constante y consistente, no cambia de conceptos de un momento a otro, no es afectado por condiciones de raza, genero, edad, etc, a veces no somos imparciales por situaciones de emociones y perjuicios, en estos días hemos vistos a los autores principales, jueces , fiscales que no actuaban con esa imparcialidad, al margen de las normas legales para satisfacer sus apetitos de poder económico y político, la presente investigación planteara soluciones legales para su estricto cumplimiento de la Carta Magna del Perú.

Calidad; para la Real Academia Española indica que Calidad deriva del latín *qualitas*, propiedad o conglomerado de propiedades relacionados a algo que accede estimar su valorización, definición que nos indica dos componentes importantes en su estudio, siendo el primero que se refiere a su particularidad o propiedades y el segundo su benignidad para valorar algo a través de ella.

De igual modo al hablar del concepto de calidad se tiene al exponente “Edwards Deming, define qué calidad es brindar a bajo costo productos y servicios que los clientes estén satisfechos, implicando un compromiso con la innovación y mejoras continuas, seguidamente Joseph Juran (1967,p.1) define que la calidad es la adecuación de uso de un producto.

Mientras que para Philip B. Crosby (1999,p.64) indica que la calidad se determina desde una perspectiva ingenieril como el acatamiento de requerimientos precisos y normas, teniendo su lema como; hacer bien la primera vez y conseguir cero defectos. Mientras que para Genichi Taguchi (1924-2012,p.14) por sus aportaciones sobre la calidad ha recibido cuatro premios Deming, su filosofía enmarca toda la función de producción desde el diseño hasta la fabricación del producto para que sea fuerte e inmune a los factores incontrolables.

Es así que con un enfoque humano propuesto por Kaoru Ishikawa (1986,p.2) opina que la calidad es sensible a las diferencias culturales y a las personas buscando la participación de los trabajadores sea relevante en eficiencia de una organización generando con su actividad las mejoras de la calidad. Seguidamente Adrián Edelman (2001,p.16) considera la calidad como el

nivel en que un servicio o producto, cumpla con las especificaciones técnicas que se habían indicado cuando fue diseñado, continua que calidad son todas las formas a través por las cuales la organización satisface las expectativas y necesidades de sus clientes, empleados, entidades implicadas y la sociedad general”. Hidalgo (2015).

Veliz y Villanueva (2013,p.40) señala que la calidad tiene variados significados en el mundo empresarial en los cuales señala que son características del producto que satisfacen las necesidades del consumidor, también señala que calidad es una función directa que se desarrolla a través de cuatro procesos; planificación, organización, control y mejora.

Kotler (1997, p.656) indica que calidad es cualquier beneficio o actividad que una parte le brinda a otra, necesariamente es intangible la cual no da lugar a la propiedad de ninguna cosa, su elaboración puede estar relacionado o no con un producto físico.

La Organización Internacional de Normalización (ISO 9001:2008, p.1) el conjunto de normas publicadas por esta institución han sido revisadas en los años 1994,2000,2008,2015, y respecto a la conceptualización de calidad se desprende que toda organización necesita manifestar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan a los clientes con los requisitos legales y procedimentales así como ansiar aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema incluidos procesos para su mejora continua.

Humberto (2006, p.47) señala la calidad como la capacidad que tiene un modelo para funcionar de modo leal y sostenido en el tiempo a un grado establecido de desempeño en una estructura de servicios.

Hansen (1996,p.211) citado por López (2005,p.218) indica que la calidad es el nivel de excelencia, es una medida de lo bueno de un producto o servicio.

Cuatrecasas (1999,p.336) para este autor la calidad refiere como acervo de propiedades que posee un servicio o producto recibidos de un procedimiento productivo, de igual modo su capacidad de satisfacción de los requisitos del usuario.

Respecto al concepto de calidad de servicio podemos acudir a lo que define el Gobierno de la provincia de Salta (2008, p.27) refiriéndose como el grado adecuado y acorde que debe brindar un servicio cumpliendo con las necesidades y expectativas del usuario al que se le otorga dicho servicio, con calidad es decir que debe efectuarse en una forma correcta y eficiente que satisfaga sus necesidades y expectativas del usuario.

Reyes, Mayo y Loredó (2009,p.3) la calidad de servicio percibido por el usuario es conceptualizado globalmente como producto de la comparación entre las expectativas sobre el servicio que se recibe y las percepciones de la actuación de las organizaciones que brindan la prestación.

Zeithami, Parasuraman y Berry (1988, p.11) refiere la calidad del servicio origina beneficios porque origina sinceros usuarios, usuarios que utilizarán la organización de nuevo y luego hablarán de la empresa positivamente con otras personas.

Zeithami (1988, p.3) indica la calidad de servicio refiere a la calidad percibida al concepto del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto

Una vez definido la calidad de servicio y analizados los conceptos de diversos autores en la materia, es necesario desglosar el análisis conceptual de la misma para el cual detallaremos las dimensiones de la calidad de servicio con aquellos atributos o características más específicos a los que el usuario presta atención, según Bou (1997, p.251) refiere que las dimensiones son componentes de diferencia utilizados por sujetos para valorar los distintos objetos.

Al consultar a Garvín (1984,p.1) considera ocho dimensiones de la calidad como escenario referencial para un análisis de planificación estratégica: Confiabilidad, Características, Desempeño, Probabilidad de un mal funcionamiento, Apego, Destreza de cumplir con las especificaciones, Durabilidad, Aspectos del servicio: Cortesía, Rapidez, Estética, competencia y facilidad de corregir problemas. Calidad Percibida. La clasificación de dimensiones que se otorgan al constructo son variables y heterogéneas por

la que no existe ningún consenso al respecto, es así que Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985,p.3) definen tres dimensiones de la calidad: Calidad Física, incluyen apariencia física del servicio, Calidad corporativa es lo que afecta la imagen de la empresa y Calidad interactiva como la interacción entre el personal y el cliente, y entre clientes, así mismo el autor Eiglier y Langeard (1989, p.23) señala desde el punto de vista de servucción indicando tres dimensiones percibida por el cliente el primero el Output, el segundo son los elementos de la servucción y el tercero es el proceso en sí mismo.

Ruiz-Alejos (2014,p.45) respecto a los tipos de calidad más importantes y representativas señala que están agrupadas en los modelos norteamericano o nórdico y el modelo norteamericano el cual tienen base en los trabajos realizados por Grönroos (1988,p.12) y Parasuraman (1985,p.3) respectivamente, refiere que la escuela Nórdica encabezada por las investigaciones de Grönroos propone que la interacción social como las características físicas del servicio tienen importancia para su gestión, este autor es considerado como el primero en estudiar calidad de servicio desde el lado de los usuarios a través con un modelo tridimensional, esta escuela se ha centrado principalmente en el concepto de calidad de servicio sin entrar a buscar evidencias empíricas que lo soporten por esta razón no es muy aplicada por los investigadores.

La Escuela nórdica, este tipo es conocido como modelo de imagen, el cual relaciona la calidad con la imagen corporativa, afirma que la calidad percibida por los usuarios es componer la calidad técnica (qué se da) con la calidad funcional (cómo se da), y a la vez relacionar con la imagen corporativa, la imagen es una característica básica para medir la calidad percibida, es decir que el usuario está siendo influenciado por el resultado del servicio y la forma como lo recibe y la imagen corporativa, este modelo fue planteado por Grönroos (1988, p.12) el cual tiene elementos de una investigación no publicada de Eiglier y Langeard en 1976 definiendo y explicando la calidad del servicio percibido de las experiencias evaluadas por las dimensiones de la calidad al mismo tiempo relaciona las experiencias con las actividades del marketing tradicional esbozando la calidad.

Por otro lado, el modelo de Servucción de Eiglier y Langeard (1989,p.2) define como equivalente a la fabricación de productos tangibles aplicado a los servicios, indican que la servucción es una organización sistemática y coherente de los elementos físicos y humanos de la relación cliente-empresa como necesario para la materialización de una prestación de servicio, estos autores distinguen cuatro elementos, el cliente que es el consumidor del servicio, también como coproductor, como un componente clave del sistema porque sin usuario no hay servicio. El soporte físico que es la base material necesario para la producción del servicio, el personal de contacto que son los trabajadores de la organización con contacto directo con el cliente y el último elemento el servicio como resultado de la interacción de los tres anteriores elementos que debe satisfacer la necesidad del cliente con la mayor calidad posible.

Siguiendo con la escuela nórdica y al autor Colmenares y Saavedra (2007,p.4) indica que el modelo planteado por Rust y Oliver (1994) consta de tres elementos aunque fue planteado al inicio para aplicarlos en productos en organizaciones de servicios los tres componentes de la calidad del servicio están presentes, en primer lugar las características del servicio (serviceproduct) refiere al diseño del servicio antes de ser entregado, en segundo lugar la entrega del servicio (servicedelivery) equivale a la calidad funcional del modelo de Grönroos, y finalmente el tercer elemento es el ambiente del servicio (environment) divide en dos ambientes el interno refiere a la cultura organizativa y la filosofía administrativa y el externo refiere al ambiente físico de la prestación del servicio.

En lo que respecta a la Escuela americana, es liderada por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985-1988,p.3) es también conocido como el modelo de las deficiencias o modelo de los cinco gaps, basaron su teoría de calidad de servicio desde la perspectiva del usuario que genera una expectativa previa al servicio que va a recepcionar a partir de las anteriores experiencias, comunicaciones o bien su propia necesidad, e ha denominado SERVQUAL (ServiceQuality), es el planteamiento con mayor reconocimiento y predominio en los académicos hasta el momento, respecto a su estudio inicialmente fue

detectar y definir las razones por las que habían fracasado las políticas de calidad desarrolladas en algunos servicios, luego de estas investigaciones y evaluaciones teniendo como base el concepto de calidad de servicio percibido implementaron un instrumento el cual permitió medir la calidad de servicio denominándolo servqual.

El cual le facilito acercarse a la medición evaluando por separado las expectativas y percepciones de un usuario, tomando como sustento los comentarios de los consumidores en la investigación para el cual los autores plantearon diez dimensiones: Elementos tangibles que es la apariencia física de las instalaciones, equipos personales y materiales. Fiabilidad como la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable. Capacidad de respuesta como la disposición para ayudar a los clientes y para brindarles de un rápido servicio. Profesionalidad es poseer conocimiento y destrezas del procedimiento de prestación del servicio.

La cortesía es decir la atención con respeto y amable. Credibilidad, la honestidad y veracidad en el servicio que se brinda. Seguridad que no exista peligro, riesgo o duda. Accesibilidad de fácil acceso y contacto. Comunicación es mantener a los clientes informados con un lenguaje entendible y escucharlos. Y por último la décima dimensión Comprensión del cliente conocer a los clientes y sus necesidades. Estas dimensiones recibieron críticas, por lo que los mismos autores en el año 1988 realizaron nuevos estudios identificando diferentes factores vinculados con la organización y las relaciones que muestran con las deficiencias en la calidad del servicio el cuales permitió reducir a cinco dimensiones.

Elementos Tangibles; referidos a la apariencia física de las instalaciones, equipos, materiales de comunicación y personal.

Fiabilidad; habilidad para brindar la prestación de servicio prometido de modo fiable y cuidadoso.

Responsabilidad; refiere la preparación, la certeza, conocimiento y atención de los empleados para generar confianza y credibilidad (las anteriores dimensiones son de profesionalidad, credibilidad, certeza y cortesía).

Capacidad de respuesta, es la capacidad de respuesta al cliente, dotándolo de un servicio oportuno y adecuado a sus requerimientos, finalmente.

Confianza o empatía; la capacidad de percibir y comprender los deseos de otros, mediante un procedimiento de identificación individualizada al cliente (se relaciona con las anteriores dimensiones de comunicación, accesibilidad y comprensión del usuario).

Para el presente trabajo de investigación utilizaremos solamente las primeras dimensiones establecidas por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), es decir elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad y capacidad de respuesta.

Seguidamente analizaremos la variable de Satisfacción del usuario, la misma que siendo los primeros estudios respecto a esta variable fueron en base a la evaluación cognitiva la misma que valora los aspectos de los atributos de los productos, a pesar de existir innumerables investigaciones de satisfacción del cliente no brinda un consenso general respecto a los conceptos, definiciones, mediciones y sus relaciones; estos conceptos de satisfacción en el transcurso de los tiempos podemos señalar los siguientes :

Howard y Sheth (1969,p.14) define como el estado cognitivo producto de la adecuación o inadecuación de la recompensa recibida a la inversión realizada, el cual se produce luego del consumo del servicio o producto.

Hunt (1977,p.14) nos señala como una evaluación que analiza si una experiencia de consumo se presenta como buena, es decir, si superan las expectativas o alcanza las expectativas.

Oliver (1980,p.15) define al estado psicológico final cuando la sensación que rodea a la discrepancia de las expectativas se enlace con los sentimientos previos acerca de la experiencia de consumo.

Swan y Carroll (1981,p.15) es un juicio evaluativo o cognitivo que estudia si el producto o servicio genera un resultado bueno o pobre o si el producto es sustituible o insustituible.

Churchill y Surprenat (1982,p.15) nos indica como respuesta a la compra de productos y/o uso de servicios que se logra de la diferenciación por el

consumidor, de las recompensas y costos de compra con relación a sus consecuencias esperadas.

Westbrook y Reilly (1983,p.15) señala como la respuesta emocional producida por un proceso evaluativo-cognitivo donde las apreciaciones sobre un objeto, acción o condición, se diferencian con las necesidades y deseos del individuo.

Cadotte, Woodruff y Jenkins (1987,p.15) refiere como la sensación desarrollada a inicio de la evaluación de la experiencia de uso.

Tse,Nicosia y Wilton (1990,p.15) define como la respuesta del usuario a la evaluación de la diferencia percibida entre expectativas y el resultado final percibido en el producto tras su consumo, se trata, pues de un proceso multidimensional y dinámico.

Westbrook y Oliver (1991,p.15) refiere como el juicio evaluativo posterior a la selección de una compra específica.

Bachelet (1992,p.15) señala que satisfacción es una reacción emocional del consumidor en respuesta a la experiencia con un producto o servicio, creía que este concepto incluía la última relación con un producto o servicio, la experiencia relativa a la satisfacción desde el inicio de la compra y la satisfacción en general experimentada por usuarios habituales.

Mano y Oliver (1993,p.15) define como la respuesta del usuario promovida por elementos cognitivos y afectivos asociada luego a la compra del producto o servicio consumido.

Zeithaml, Berry y Parasuraman (1993,p.15) sugirieron que la satisfacción del usuario es una correspondencia de la valoración de los usuarios de la calidad del servicio, la calidad del precio y el producto.

Halstead, Hartman y Schmidt (1994) es la respuesta afectiva asociada a una transacción específica resultante de la comparación del resultado del producto con algún estándar fijado con anterioridad a la compra.

Oliva, Oliver y Bearden (1995,p.16) señalaron que la satisfacción es una función del desempeño con relación a las expectativas del usuario.

Jones y Sasser (1995,p.16) definieron la satisfacción del usuario identificando cuatro factores que afectaban a ésta, dichos factores que sacian las preferencias, necesidades o valores personales son: primero

aspectos esenciales del producto o servicio que los consumidores esperan de todos los competidores de dicho producto o servicio, segundo los servicios esenciales de apoyo como la asistencia del cliente, tres un proceso de reparación si se produce una mala experiencia y cuarto, la personalización del producto o servicio.

Ostrom y Lacobucci (1995,p.16) realizaron un análisis de un número elevado de conceptos de otros investigadores y señalaron entre el concepto de valor para el usuario se juzgaba mejor luego de una compra, estaba basada en la experiencia y tenía en cuenta las cualidades y beneficios, así como los costos y esfuerzos requeridos para realizar la compra.

Hill (1996) define la satisfacción del consumidor como las apreciaciones del usuario de que un proveedor ha alcanzado o superado sus expectativas.

Gerson (1996,p.16) sugirió que un usuario se encuentra complacido cuando sus necesidades, reales o percibidas se colmaban o superaban. Y resumía este principio en una frase contundente “la satisfacción del cliente y/o usuario es simplemente lo que el cliente y/o usuario dice que es “.

Oliver (1997,p.16) dice que es el juicio obtenido de un producto o servicio ofrecido para un nivel suficiente de realización en el consumo.

Jacques Horovitz (1990,p.1) señala que es un conglomerado de prestaciones que el usuario espera del servicio básico o del producto, en consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo.

Sin embargo, para Kother (1987,p.29) refiere que es cualquier labor o beneficio que una parte ofrece a otra, esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar relacionada o no con un producto físico.

Roest y Pieters (1997,p.336) definen como un concepto que necesariamente tiene que involucrar factores cognitivos y afectivos que está relacionado con el usuario especialmente a través de transacciones e incorpora una evaluación de beneficios y sacrificios.

Danaher y Haddrell (1996,p.26) señalan que la satisfacción está establecida por la confirmación o no de expectativas con percepciones del desempeño percibido en varios ítems de servicio.

Sureshchandar (2002) indica que la satisfacción de los usuarios con los servicios que presta la organización está basada en todas las relaciones de

los clientes con esa organización la misma que puede presentarse en varios niveles de la organización como satisfacción con la persona de contacto, satisfacción con el servicio principal y satisfacción con la organización como un todo.

Podemos mencionar que la satisfacción ha sido investigada y estudiada desde diferentes perspectivas existiendo corrientes teóricas acerca de la satisfacción la cual se pueden agrupar en dos grupos o enfoques que son el Enfoque Cognitivo, que tiene importancia en los estudios tradicionales de satisfacción del consumidor.

Liljander y Strandvik (1997,p.21) menciona que la satisfacción es una respuesta del consumidor que se deriva de su evaluación de la congruencia entre el resultado del producto y un determinado estándar de comparación.

Existiendo los siguientes modelos, en primer lugar, Modelo de disconformidad de las expectativas, por la cual el cliente se forma expectativas del producto o servicio en una etapa anterior a la compra, luego del consumo el cliente realiza un juicio de comparación entre el resultado y su expectativa a priori para analizar si existe una disconformidad negativa o positiva.

Mientras en segundo lugar Modelo de Nivel de Comparación señala que la satisfacción es la respuesta del cliente a la diferencia que existe entre el resultado percibido del producto o servicio y el nivel de comparación, este grado de comparación es influenciado por tres factores a saber; la experiencia del consumidor con otros productos similares, la experiencia con otros consumidores que actúan como referencia y las promesas creadas a través del proveedor.

Seguidamente en tercer lugar mencionamos el Modelo de congruencia de los deseos del cliente señala que el resultado es derivado de la realización de los deseos del consumidor durante su experiencia de consumo.

Finalmente mencionamos el Modelo de discrepancia del valor percibido que señala que la satisfacción como respuesta emocional al proceso evaluativo donde la percepción de la acción se compara con los valores del cliente, de modo que cuanto mayor sea la discrepancia resultante entre la percepción y

los valores del cliente más negativo será la evaluación de la experiencia del consumo y mayor resultará su insatisfacción.

A continuación, Grande (1996,p.13) considera que los servicios poseen características y son:

Intangibilidad, referido a que los servicios no permiten verse, saborear, sentir ni oler anterior de adquirirlo o comprarlo.

Inseparabilidad, nos refiere que la creación de un servicio puede tener lugar mientras se consume.

Variabilidad, nos indica que la calidad de los servicios obedece de quienes la proporcionan, como de cuándo, en dónde y cómo se proporcionan.

Carácter perecedero, el cual nos indica que los servicios no permiten almacenar para su venta o su utilización posterior.

Ausencia de propiedad, nos indica que usuarios y/o clientes de un servicio obtienen un derecho, no la propiedad del soporte tangible del servicio, es decir, el usuario paga por un servicio más no por la propiedad.

Respecto a las dimensiones de la satisfacción del usuario podemos referir las siguientes a saber, la misma que se utilizaran para el trabajo de investigación: Comunicación es clave para lograr la satisfacción en los usuarios, la comunicación post venta no solo influye en la satisfacción, también influye en la intención de recomendación de recompra o consumo.

Transparencia, está referido al nivel en el que el cliente percibe que no hay información oculta, no hay letras pequeñas, sin transparencia no hay confianza y a la falta de confianza todo se vuelve mayormente difícil en la relación entre empresa y el cliente.

Por último, las expectativas como esperanzas que los usuarios tienen por obtener algo, estas expectativas se generan por consecuencia de una o más de las siguientes cuatro situaciones;

Promesas, lo hace la empresa acerca de sus beneficios que ofertan el servicio o producto.

Experiencias de compras anteriores.

Opiniones de conocidos, familiares, amistades, y líderes de opinión (periodistas, artistas).

Promesas que ofrecen los competidores.

Referente a los niveles de satisfacción observamos tres niveles de satisfacción el cual uno de estos niveles puede experimentar los usuarios:

Insatisfacción, generado cuando el rendimiento obtenido del producto o servicio no alcanza las expectativas del cliente o usuario.

Satisfacción, es decir el desempeño percibido del producto o servicio armoniza con las expectativas del cliente o usuario.

Complacencia, cuando el desempeño obtenido del producto o servicio excede a las expectativas del usuario o cliente.

1.4. Formulación del problema.

Problema general

Enfoque cuantitativo

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo- 2018?

Enfoque cualitativo

¿Cómo perciben los usuarios la política institucional en la administración de justicia de Huancayo-2018?

Problemas específicos

Enfoque cuantitativo

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio y la comunicación bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo-2018?

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio y la transparencia bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo- 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio y la expectativa bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo- 2018?

Enfoque cualitativo

¿Cuál es el impacto de la percepción de la política institucional en la relación de calidad del servicio y satisfacción del usuario en la administración de justicia de Huancayo-2018?

1.5. Justificación del estudio

La calidad de justicia debe ser considerada como un eje fundamental en el funcionamiento y organización del Poder Judicial de nuestro País involucrando la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas usuarias y el servicio público recibido incorporando la celeridad, innovación, simplificación de sus procesos maximizando los recursos disponibles para la mejora continua.

Salvador (2008) afirma que el reto de las organizaciones es identificar las necesidades de sus clientes e intentar cumplirlas, convirtiéndose en un tema central para el servicio, teniéndose en cuenta que éstas necesidades terminarán transformándose en las percepciones de los usuarios, en los tiempos actuales el sistema de administración de justicia atraviesa momentos críticos, razón es la percepción de la ciudadanía sobre la imparcialidad y transparencia de las principales entidades que lo integran este sistema el cual pone entre dicho el lograr seguridad jurídica y justicia pronta que defiende, así mismo dentro de los servicios judiciales que ofrece esta debe ser con la calidad que corresponde para lograr la satisfacción del usuario como una mejora continua, consecuentemente el ofrecer servicios de calidad es el objetivo principal de las organizaciones y de igual manera en la administración de justicia, a través de adecuados programas acorde a las necesidades de la población con una óptima satisfacción como resultado final.

Es importante identificar los aspectos básicos que caracterizan un servicio de justicia de calidad con capacidad de lograr la satisfacción del usuario,

agregando un valor público que nos permita construir una ciudadanía social, civil y económica amplia e incluyente, donde el ciudadano esté mejor y todo esto depende de los directivos públicos quienes deben encontrar una manera de integrar la dimensión política, la sustantiva y la administrativa.

Por conveniencia resulta relevante conocer el nivel en que se encuentran los indicadores de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de justicia con finalidad de comprobar si se están logrando los resultados esperados y conocer qué medidas correctivas adoptar en el caso de que estos no se encuentren en un nivel esperado y ello se puede lograr a través del presente estudio de calidad de servicio el que nos brindará plantearnos el cuestionamiento que da inicio a nuestra investigación a través de nuestra formulación del Problema. Siguiendo a Hernández (2010 p. 14), un estudio se justifica en mayor escala si cumple con la mayor cantidad de criterios, los mismos que podemos afirmar:

De la Trascendencia para la Sociedad; al brindar una serie de servicios a los usuarios, el sistema de administración de justicia se asemeja a las características de una organización privada es decir usuarios o clientes, productos ofrecidos, logística, recursos claves, etc., el ofrecer estos servicios de justicia con la debida calidad obtendrá la satisfacción del usuario y por ende la mejora y credibilidad en la administración de justicia donde los ciudadanos pueden acceder con la respectiva seguridad jurídica cambiando la percepción negativa de la población.

Desde el punto de Vista Teórico; proponer reflexiones y análisis en torno a la concepción de la satisfacción del usuario y elementos que inciden en la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y los aspectos tangibles inherentes a la calidad de servicio.

Referente al aspecto Practico; es primordial que los jefes y/o funcionarios que tienen responsabilidad de administrar justicia deben internalizar que este sistema de justicia debe ser eficiente, donde los usuarios acudan a solicitar la tutela de sus derechos con la debida garantía y fundamentalmente integrar conceptos de eficacia y eficiencia, la eficiencia referido a optimización de los resultados alcanzados en concordancia con el uso de los

recursos disponibles e invertidos en su ejecución y respecto a la eficacia es lograr los objetivos, metas orientados a la satisfacción de sus expectativas del usuario de administración de justicia.

Metodológicamente podemos manifestar que la presente investigación dará lugar a un material escrito que permitirá su uso como antecedentes en distintos estudios de investigación relacionados con el tema expuesto, de igual manera como material de apoyo para diversos estudios, porque contienen un instrumento de recolección de información validado por expertos.

Justificación legal de la presente investigación se fundamenta en la Constitución Política del Perú en el Capítulo VIII, artículo 138° que refiere que la potestad de administrar justicia emana del pueblo y se ejerce por el Poder Judicial a través de sus órganos jerárquicos con arreglo a la constitución y a las leyes. Así mismo en el artículo 139° inciso 16° el principio de la gratuidad de la administración de justicia y de la defensa gratuita para las personas de escasos recursos, y para todos, en los casos que la ley señala, también dentro del inciso 17° del mismo artículo 139° podemos señalar que la participación popular se debe dar en el nombramiento y en la revocación de magistrados, conforme a ley. Al referirnos a las políticas institucionales principalmente las de servicio estas intentan expresar la calidad del comportamiento que la organización requiere de su personal, dependiendo de la función que se desempeña en la institución, es decir clarificar lo que se espera de las personas en los diversos cargos de la institución, y como resultado de su aplicación, se puede mantener niveles mínimos de calidad del servicio, los artículos nombrados en la constitución señalan que toda política institucional debe reflejar y fundamentarse en los valores de la institución, y la presente investigación nos lleva a señalar que la política institucional de la administración de justicia en Huancayo muestra una política de la calidad la cual no refleja lo dispuesto por la normatividad constitucional.

1.6. Hipótesis

Enfoque cuantitativo

Hipótesis general

Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo- 2018.

Hipótesis específicas

Existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la comunicación bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo- 2018.

Existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la transparencia bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo- 2018.

Existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la expectativa bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo- 2018.

Enfoque cualitativo

Williams, Unrau y Grinnell (2005, p.533) señalan que en ocasionales circunstancias se establecen hipótesis antes de ingresar en el ámbito o contexto e iniciar la recolección de datos, es durante el proceso, el investigador va produciendo hipótesis de trabajo que se concretizan de a poco conforme se obtienen más datos.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Enfoque cuantitativo

Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo-2018.

Enfoque cualitativo

Interpretar la percepción de los usuarios de la política institucional en la administración de justicia de Huancayo-2018.

Objetivos específicos

Enfoque cuantitativo

Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la comunicación bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo- 2018.

Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la transparencia bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo- 2018.

Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la expectativa bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo- 2018

Enfoque cualitativo

Interpretar el impacto de la percepción de la política institucional en la relación de la calidad del servicio y satisfacción del usuario en la administración de justicia de Huancayo-2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

La investigación tiene base en el método científico que según Mario Bunge (1972, p. 23), es un método o procedimiento para tratar un conglomerado de problemas, para cada tipo de problema se necesita un cúmulo de métodos y técnicas muy especiales, y sus principales pasos los define como 1) formulación del problema de investigación con sus fundamentaciones y objetivos pertinentes, 2) construcción del modelo teórico, 3) suposición de consecuencias particulares, 4) prueba de las hipótesis, 5) las conclusiones en la teoría.

Edgar Morin (2011,p.6), creador de la teoría de la complejidad refiere que el proceso del conocimiento es a la vez biológico, espiritual, cerebral, lingüístico, lógico, social, histórico y cultural mientras tanto la epistemología es cognitivo; en el siglo XX el concepto de complejidad ha incursionado en todos los espacios hablándose de relaciones complejas, estableciéndose un modelo de vida que se basa en la libertad como responsabilidad, como modelo de convivir políticamente conducidos hacia la democracia participativa y la sociedad como forma de dirigirse hacia la globalidad, teniéndose como fuentes inspiradoras a la teoría de sistemas, la cibernética, la teoría de la información y el concepto de la auto organización, es el constructo de eventos, acciones, interacciones, retroacciones, determinaciones, azares que conforman el mundo fenoménico; si bien nuestro trabajo de investigación se relaciona con este teoría de la complejidad es porque a partir de una decisión inicial nos permite idear números de escenarios posibles para la acción y estos escenarios pueden ser modificados según las informaciones que nos lleguen durante la investigación

Enfoques de la Investigación

El enfoque de la investigación es entendido como un proceso sistemático, disciplinado y controlado directamente relacionado a los métodos de investigación.

El enfoque cuantitativo; una metodología de investigación que se ocupa en el estudio de las relaciones que existen entre variables cuantificadas, estableciendo la fuerza de asociación o correlación entre ellos, con la finalidad de hacer una inferencia causal que explique el por qué las cosas suceden o no de una forma determinada.

El enfoque cualitativo; empeñado a entender los fenómenos sociales desde la perspectiva del actor, describir las cualidades de un fenómeno, identificando su naturaleza profunda, estructura dinámica, dando razón plena de su comportamiento y manifestación, examinando la forma en que los individuos experimentan al mundo, donde las personas perciben realidades importantes estudiando las fuerzas que motivan a los individuos indagando en sus ideas, sentimientos y motivos.

El enfoque mixto; un procedimiento que recoge datos cuantitativos y cualitativos para analizarlos y vincularlos en un mismo estudio para dar respuesta a un planteamiento de un problema complejo.

Para el presente trabajo de investigación utilizaremos el enfoque mixto porque nos permite obtener una mejor evidencia y comprensión de los fenómenos, nos ayuda a formular el planteamiento del problema con mayor claridad, realizar indagaciones más dinámicas.

Para Bernal (2010, p.288), la metodología es procedimiento para obtener de manera exacta el objetivo de la investigación, compuesta de técnicas y métodos para desarrollar la investigación.

Enfoque cuantitativo

Está presente Investigación es Cuantitativo y correlacional, Según Hernández, Fernández y Baptista (2006, p.5), esta investigación corresponde al enfoque cuantitativo por qué se va recolectar datos para comprobar la hipótesis con soporte en la medición numérica y el análisis estadístico para que luego se establezca rectores de comportamiento y probar teorías.

Para Yuni y Urbano (2006, p.81), indican que en los estudios correlacionales requiere demostrar la relación que existe entre dos o más variables, sin que se pueda identificar cuáles son las variables independientes y dependientes.

Correlacional, porque lo que se investiga es la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario y según estos resultados obtenidos en la investigación es necesario materializar soluciones a dicha situación.

Como método general utilizaremos el método científico mediante la observación y el análisis sintético.

Enfoque cualitativo

Utilizaremos el método inductivo, a decir de Francis Bacon (1620), porque nos interesamos en entender y demostrar los procesos sociales en su sentido real, razón que la investigación cualitativa se inicia de la realidad social de las personas investigadas, examina a estas personas en su contexto y se interesa por obtener una información global del objeto de estudio. Es decir lograr conclusiones generales a partir de supuestos particulares.

Tipo de estudio

Enfoque cuantitativo

Posee una orientación cuantitativa, de tipo básico, un diseño descriptivo correlacional. Hernández (2010, p. 63) la investigación principalmente mide dos o más variables, para el cual se establece su grado de correlación al fenómeno investigado.

Sánchez y Reyes (2006, p. 102) indican como objetivo de investigación es establecer relaciones causales que indiquen una explicación del elemento de investigación.

Según su finalidad, es investigación básica orientada a la consecución de nuevos campos de investigación y nuevos conocimientos sin un fin específico, inmediato y práctico, la finalidad es crear un conjunto de conocimientos teóricos sobre los fenómenos, despreocupado de su aplicación práctica, orientado solamente a saber y perseguir solución de problemas amplios y de validez general.

Según su naturaleza, es cuantitativa por que mide las variables de calidad del servicio y satisfacción del usuario con la finalidad de encontrar la relación entre ellos utilizando la estadística inferencial.

Según su alcance temporal, las variables se miden en un solo corte o en el mismo tiempo razón que es transversal o transeccional, el tipo infiere una medición única.

Hernández (2013 p.73) los estudios descriptivos nos brindan precisar propiedades, características y perfiles de las personas, comunidades, grupos, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se sujete a un análisis, el investigador debe seleccionar varios factores que señalamos como variables para luego medirlos y reunir información de cada uno de ellos para describirlos o representar lo que se investiga.

Enfoque cualitativo

Sánchez y Reyes (2006, p.102) son estudios de mayor profundidad e intensivos en muestras pequeñas para obtener la interpretación del fenómeno de investigación, interesándose por lo particular, contextual, los relatos vividos donde predomina el método inductivo.

Blasco y Pérez (2007, p.25) refieren que la investigación cualitativa se ocupa de la realidad en su contexto natural tal cual sucede, interpretando los fenómenos de conformidad con las personas comprometidas.

Jiménez y Domínguez (2000,p.1) indican que las investigaciones cualitativas se inician del supuesto básico de que el mundo social está conformado de símbolos y significados y se debe tener una comprensión profunda de la situación tal cual describen las personas.

Los tipos de estudio mixtos son utilizados últimamente en diversas investigaciones de campo especialmente en las ciencias sociales facilitándose el entendimiento de los fenómenos de estudio, especialmente cuando se refieren a temas complejos donde se involucra el ser humano y su diversidad.

Enfoque cuantitativo

El procedimiento de la investigación está enmarcado dentro del contexto de la Metodología de investigación científica. El método general; fue el científico, a decir de Molwick (2007,p.133) señala que “representa a la metodología que define y diferencia el conocimiento de la ciencia de otros

tipos de conocimiento”, también este método se define como hipotético-deductivo, el mismo que constituye un proceso lógico del pensar que conduce las tareas que cumple el investigador en su afán de generar nuevos conocimientos.

Este método considerado por Popper (1980) como el que más ha influido en el desarrollo científico tecnológico de la humanidad, se iniciaron los estudios poseyendo conocimientos previos sobre las variables de estudio, posteriormente se plantearon problemas de investigación, luego se postularon hipótesis, se contrastarán las hipótesis la evidencia de los hechos y se adoptarán decisiones con respecto a las hipótesis.

Como métodos específicos se utilizará el método descriptivo puesto que las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario serán estudiadas exponiendo sus características y como se manifiestan en la administración de justicia, así como el método inductivo-deductivo.

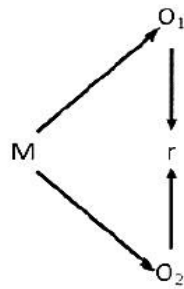
Este trabajo de investigación es no experimental puesto que los estudios se realizan sin la manipular deliberadamente las variables, solo se observan los fenómenos en su medio natural para después examinarlos. Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 149).

A decir, se trata de investigaciones donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su consecuencia sobre otras variables.

Según; Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 151), refiere un diseño transeccional o transversal donde recoge los datos en un tiempo único, un solo momento, siendo su propósito detallar las variables y examinar su incidencia e interrelación en un momento dado.

La presente investigación tiene un diseño transeccional correlacional-causal, el cual según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 154) describen relaciones entre dos ó más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, a veces únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa-efecto.

El esquema representativo es:



Dónde:

M = Muestra compuesta por los usuarios de la Administración de Justicia en Huancayo.

O₁= Observación de la variable 1. (Calidad del servicio)

O₂= Observación de la variable 2. (Satisfacción del usuario)

r = Correlación-causal entre dichas variables.

Enfoque cualitativo

Salgado (2007 p.2) los diseños de investigación en la investigación cualitativa son más flexibles y abiertos, las acciones se estipulan por el campo (los participantes y el crecimiento de los acontecimientos) con la finalidad de que el diseño precise las condiciones del ambiente o escenario, para el cual en el enfoque cualitativo el diseño que corresponde es el Fenomenológico por que se enfocara a las experiencias individuales subjetivas de los justiciables de la administración de justicia en la ciudad de Huancayo, para el cual las entrevistas, los grupos de enfoque, el de recolectar documentación y otros como historias de vida nos lleva a encontrar conceptos de experiencias diarias y excepcionales.

Valderrama (2002 p.476) en la investigación mixta se hace uso del diseño concurrente, ya que se aplica ambos métodos simultáneamente es decir los datos cuantitativos y cualitativos recolectándose y analizándose si es posible en el mismo tiempo, pero se sabe que los datos cualitativos requieren de un tiempo mayor para su obtención y análisis, estos diseños concurrentes requieren cuatro condiciones:

Se obtendrán en paralelo y de manera separada los datos cuantitativos y cualitativos.

Ninguno de los análisis de datos cuantitativo y cualitativo se estructurará sobre otro análisis.

Los resultados obtenidos no se consolida en la interpretación de cada método, los datos son recabados y analizados en forma separada para luego llegar a consolidarlos.

Luego de recolectar e interpretar los datos de los elementos CUAN y CUAL, se efectúa varias o una meta inferencia, que integran las inferencias y conclusiones de los resultados cuantitativos y cualitativos, realizándose de manera independiente.

Johnson y Onwuegbuzie (2004,p.17) refieren que el investigador mezcla o combina técnicas de investigación, enfoques, lenguaje o métodos cuantitativo o cualitativo en una sola investigación.

Creswell (2008,p.1) deduce que la investigación mixta acepta integrar en un solo estudio metodologías cuantitativas y cualitativas con la finalidad que exista mayor entendimiento acerca del objeto de estudio.

2.2. Variables, operacionalización

Hernández (2010) la variable es una propiedad que varía y puede medirse u observarse, entendiéndose como un fenómeno que presenta características, propiedad o cualidad el cual varia y puede ser medido y evaluado.

Briones (1987 p.34) la variable es propiedad con un atributo o característica que puede presentar algunos sujetos en grados y modalidades distintos.

Enfoque cuantitativo

Existe diferentes definiciones respecto a las variables, Buddies (2017), señala que es algo cambiante, mutable pudiéndose definir que la variable es algo que varía o cambia.

Así mismo resaltaremos la definición de Hernández, Fernández y Baptista (2010), por la que señala que una variable es una propiedad que puede variar y cuya variación es factible de medirse u observarse; consecuentemente que entendemos como cualquier característica, propiedad o cualidad que presenta un fenómeno que varía, y pueda ser medido o evaluado.

Enfoque cualitativo

Belcaicedo (2016 p.1) las variables son llamadas categorías, aquellas que se expresan de forma no numérica y pueden dividirse en a) dicotómicas, aquellas que se expresan en solamente dos clases o categorías b) politómicas, aquellas que se expresan en más de dos categorías.

Pérez y Merino (2015) ambos definen que las variables cualitativas son las que permiten expresar una característica, como la categoría, el atributo o la cualidad, si adoptan dos valores se denominan dicotómicas y si adquiere valores superiores a dos se denomina politómicas.

2.2.1. Variable 1

Calidad del Servicio, según Gonzales, Chamorro y Rubio (2007), señala que la calidad del servicio es conjunto de características y aspectos de un servicio que guarda relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes de los clientes.

Dimensiones:

Elementos Tangibles

Fiabilidad

Responsabilidad

Capacidad de Respuesta

2.2.2. Variable 2

Satisfacción del usuario, según Kotler (2006) señala que la satisfacción del usuario es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

Dimensiones:

Comunicación

Transparencia

Expectativas

2.2.3. Operacionalización de las variables

Carrasco (2009, p.226), refiere como el proceso metodológico consistente en descomponer deductivamente las variables que contienen el problema de investigación, iniciándose de los más general a lo más específico; estas variables se dividen (si son

complejas) en dimensiones, áreas, indicadores, aspectos, subíndices, índices, ítems; mientras si son concretas solamente en indicadores, ítems e índices.

Reguant y Martínez (2014 p.3) la operacionalización de variables elabora instrumentos de medida, convierte los indicadores en ítems o elementos de observación facilitando la construcción de índices.

Kerlinger (1985) refiere que es la transformación de conceptos y proposiciones teóricas en variables precisas.

Cuadro Nro. 1. Matriz de operacionalización de variable

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: Calidad del servicio	Gonzales, Chamorro y Rubio (2007), refiere que la calidad del servicio es conjunto de aspectos y características de un servicio que guarda relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes de los clientes.	La variable calidad del servicio se evalúa a través de diecisiete indicadores con treinta ítems con las dimensiones Elementos tangibles, Fiabilidad, Responsabilidad, Capacidad de respuesta.	Elementos tangibles.	Recurso y tecnología.	1	Ordinal
			Fiabilidad.	Instalaciones físicas.	2, 3, 4,5	
				Personal correctamente uniformado.	6	
				Innovación tecnológica.	7	
				Puntualidad.	8,9	Ordinal
				Respeto al orden de llegada.	10	
				Honestidad.	11,12, 13	
			Responsabilidad.	Cumplimiento del servicio.	14	
				Confianza.	15,16	
				Trato.	17,19	Ordinal
				Compromiso.	18,20	
				Credibilidad.	21	
				Profesionalismo.	22,23	
			Capacidad de respuesta.	Amabilidad.	24,25, 30	Ordinal
				Tiempo de duración de la consulta jurídica.	27	
				Rapidez.	28	
				Habilidad.	26, 29	

Variable 2: Satisfacción del usuario.	Kotler (2006) señala que la satisfacción del usuario es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto o servicio con sus expectativas.	La variable satisfacción del usuario se evalúa a través de ocho indicadores con treinta ítems con las dimensiones Comunicación, Transparencia, Expectativas.	Comunicación.	Grado del servicio.	31,32, 35,37, 40	Ordinal
				Recomendación.	33,39	Ordinal
				Comunicación post-atención	34,36, 38	
			Transparencia.	Grado de veracidad.	41,42, 46,49	Ordinal
				Confianza.	43,45, 48,50	
				Comprensión de la comunicación.	44,47	Ordinal
			Expectativas.	Experiencias de las atenciones anteriores.	51,53, 55,57, 59,60	Ordinal
				Opiniones de otros usuarios.	52,54, 56,58	

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Hernández (2014, p .174) señala como un compuesto de todos los casos que concurren con una serie de especificaciones.

También Bernal (2006, p. 56) indica que población es un conjunto de elementos en quienes pueden realizarse los objetos o elementos que presentan un problema.

La población se constituyó por todos los justiciables de la Administración de Justicia de Huancayo 2018, en un total de 250.

Los criterios de exclusión e inclusión que fueron considerados para la delimitación poblacional son los siguientes:

Criterios de inclusión.

- a) Todos los justiciables de la Administración de Justicia de Huancayo 2018, por espacio diario.

Criterios de exclusión.

- a) Ninguno.

Cuadro Nro. 2

Población de usuarios de Administración de Justicia de Huancayo.

Genero	Usuarios	Usuarios	fi	%
	Interesados	Abogados		
Mujeres	49	39	88	35
Hombres	37	125	162	65
Total	125	125	250	100

Fuente: Detalle de tickets emitidos, Coordinación de Servicios Judiciales de Administración de Justicia de Huancayo.

2.3.2. Muestra

Enfoque cuantitativo

Hernández, Fernández, Baptista (2010, p. 173), refiere una parte de la población donde se recoge los datos teniendo que ser representativo de ésta.

Tamayo, T y Tamayo, M. (1997, p. 38), afirman que la muestra es grupo de sujetos que se obtiene de la población, para analizar un fenómeno estadístico.

El tamaño de la muestra, se obtuvo realizando el siguiente cálculo matemático:

Cuando:

$$no = \frac{Z^2 p * q}{e^2}$$

N = Tamaño de la población (250)

q = Probabilidad de fracaso (0.5)

Z = Valor Z de tabla de la distribución normal estándar (1.96)

p = Probabilidad de éxito (0.5)

e = Error muestral (0.05)

Reemplazando los valores en la fórmula tenemos:

$$no = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2} = \frac{3.8416 * 0.25}{0.0025} = \frac{0.9604}{0.0025} = 384.16$$

Luego:

$$n = \frac{no}{1 + \frac{no}{N}}$$

Reemplazando:

$$n = \frac{384.16}{1 + \frac{384.16}{250}} = \frac{3.8416}{1 + 1.53664} = \frac{384.16}{2.53664} = 151.444 \text{ (tamaño de la muestra)}$$

Entonces n = 151 usuarios de la Administración de Justicia de Huancayo por espacio diario.

Enfoque cualitativo

La unidad de análisis son los usuarios de la administración de justicia de Huancayo por espacio diario.

2.3.3. Muestreo

Mata (1997, p.19) como conjunto de reglas, criterios y procedimientos por los cuales se selecciona un conjunto de elementos de una población que representa lo que sucede en la totalidad de esa población.

Nuestra investigación el muestreo es probabilístico, según Hernández, Fernández, Baptista (2010, p.176), en muestras probalísticas los elementos de la población tiene igual posibilidad de ser elegidos y se obtienen definiendo las características de la población, el tamaño de la muestra y atreves de una selección aleatoria.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica

Enfoque cuantitativo

De las técnicas de investigación más difundidas es investigación por encuesta. Según la Real Academia Española la palabra encuesta significa “averiguaciones o pesquisa, acopio de datos obtenidos mediante consulta o interrogatorio”. Para Rojas (1996, p.197), señala que el volumen y el tipo de información cuantitativa y cualitativa que se obtengan de la operación de campo deben estar completamente acreditados por los objetivos e hipótesis de la investigación o en contrario puede tener el riesgo de obtener datos de poca o ninguna utilidad para realizar un análisis pertinente del problema. Está presente investigación utilizará como técnica de recolección de datos la encuesta.

Según Yuni y Urbano (2006, p.63-65), la encuesta es definida como “la técnica de obtener de datos con la interrogación a individuos que aportan información relativa al área de la realidad a estudiar”. Para la presente investigación se hizo uso de la encuesta, y como instrumento del tipo Likert a través del cual se realiza esta indagación es el cuestionario que consiste en un proceso estructurado de recolección de información a través de la respuesta a una serie predeterminada de preguntas. El hecho de que las preguntas del cuestionario estén predeterminadas posibilita que éstas sean formuladas en igual forma y secuencia a los participantes del estudio.

Enfoque cualitativo

Taylor y Bogdan (1990 p.101) la entrevista en profundidad tiene el modelo de dialogo entre iguales, cara a cara entre el investigador y el entrevistado, orientadas a entender de sus perspectivas que tienen de sus experiencias o situaciones como lo expresan con sus propios términos, es decir una conversación no intercambio de preguntas y respuestas.

Cicourel (1982) la entrevista en profundidad es al interior del mundo personal y privado de extraños con el objeto de tener información de su vida diaria.

2.4.2. Instrumento

Enfoque cuantitativo

Para, Casimiro, (2006, p.154), sostiene que “Son los materiales específicos que se utilizan en el proceso de recojo de datos”, en tal sentido para ambas variables se utilizará el instrumento del cuestionario.

Bernardo y Caldereo (2000, p.2) refieren a los instrumentos como un recurso del que puede recurrir el investigador para aproximarse a los fenómenos y obtener de ellos información.

Fundamentación teórica del instrumento:

Técnica de investigación que permite realizar mediciones del nivel de calidad del servicio, conocer qué expectativas tienen los clientes y como aprecian el servicio, sus dimensiones son:

Elementos tangibles:

Son consideradas las instalaciones físicas, la apariencia, personal, equipamientos, material de comunicación con el que cuenta el personal para dar una adecuada atención.

Fiabilidad:

Habilidad para brindar la prestación de servicio prometido de modo fiable y cuidadoso.

Responsabilidad:

Refiere la preparación, la seguridad, conocimiento y atención de los empleados para generar confianza y credibilidad.

Capacidad de respuesta:

Existencia de voluntad y disposición para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio sin tiempos extensos de espera.

Fundamentación Epistemológica del instrumento, el modelo Servqual mide la calidad observada de un servicio por el usuario, como la diferencia entre lo que percibe del servicio y las expectativas que previamente poseía sobre el mismo.

Fundamentación Filosófica del instrumento, el instrumento mide lo que el usuario espera de la institución que presta el servicio en las cuatro dimensiones citadas contrastando esa medida con la estimación de lo que el usuario percibe de ese servicio en esas dimensiones.

Fundamentación Administrativo del instrumento, es indispensable utilizar el instrumento para recoger datos.

Antecedentes del instrumento; Servqual se aplica en el enfoque nórdico como en el enfoque norteamericano que distingue la calidad, uno como las percepciones de los clientes y el segundo como las brechas que surgen entre las expectativas y las percepciones del cliente. En un principio se creó para tratar medir la desviación que hay entre las expectativas del cliente al hacer uso de un determinado servicio.

El modelo Servqual se publicó por primera vez en el año 1988, y ha experimentado numerosas mejoras y revisiones desde entonces.

El modelo Servqual como técnica de investigación comercial, permite efectuar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio.

Este modelo permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes. Permite conocer factores incontrolables e impredecibles de los clientes.

El Servqual proporciona información detallada sobre; opiniones del cliente sobre el servicio de las empresas, comentarios y sugerencias de los clientes de mejoras en ciertos factores, impresiones de los empleados con respecto a la expectativa y percepción de los clientes. También éste modelo es un instrumento de mejora y comparación con otras organizaciones.

Estructura del instrumento:

Presentación: Buen día por medio de la siguiente encuesta se pretende medir el nivel de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la administración de justicia de Huancayo 2018, por lo que solicitamos su amable participación contestando las siguientes preguntas:

El presente instrumento es una escala de valoración que tiene por objeto medir indicadores del desempeño laboral y profesional, el cual ha sido elaborado con fines de investigación, los datos en cada caso se manejan en estricta reserva.

INSTRUCCIONES:

A continuación, le presentamos varias preposiciones, le solicitamos que frente a ellos exprese su opinión personal considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con una (x) la que mejor expresa su punto de vista de acuerdo al siguiente código, agradeciendo su cooperación.

FICHA TÉCNICA

Instrumento cuestionario de Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Administración de Justicia de Huancayo-2018.

Datos informativos:

Autor: Adaptado por el autor

Procedencia: Universidad César Vallejo. Escuela de Posgrado.

Aplicación: Es de carácter individual a los usuarios Abogados de Huancayo.

Propósito: Mide el nivel de percepción de cada una de las variables de investigación

Descripción del instrumento:

El instrumento consta de 30 preguntas distribuidas en las dos variables.

Variable Calidad del servicio.

Dimensiones:

Elementos tangibles (07 ítems): 1,2,3,4,5,6,7.

Fiabilidad (09 ítems): 8,9,10,11,12,13,14,15,16.

Responsabilidad (07 ítems): 17,18,19,20,21,22,23.

Capacidad de respuesta (07 ítems): 24,25,26,27,28,29,30.

Las preguntas formuladas son de tipo cerradas.

Fecha de aplicación: Setiembre del 2018

El tiempo de aplicación: Tendrá un periodo de 20 a 30 minutos.

FICHA TÉCNICA

Instrumento cuestionario de Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Administración de Justicia de Huancayo-2018.

Datos informativos:

Autor: Adaptado por el autor

Procedencia: Universidad César Vallejo. Escuela de Posgrado.

Aplicación: Es de carácter individual a los usuarios Abogados de Huancayo.

Propósito: Mide el nivel de percepción de cada una de las variables de investigación

Descripción del instrumento:

El instrumento consta de 30 preguntas distribuidas en las dos variables.

Variable Satisfacción del Usuario.

Dimensiones

Comunicación (10ítems): 31,32,33,34,35,36,37,38,39,40.

Transparencia (10ítems): 41,42,43,44,45,46,47,48,49,50.

Expectativas (10ítems): 51,52,53,54,55,56,57,58,59,60.

Las preguntas formuladas son de tipo cerradas.

Fecha de aplicación: Setiembre del 2018

El tiempo de aplicación: Tendrá un periodo de 20 a 30 minutos.

Enfoque cualitativo

Denzin y Lincoln (2005 p.643) la entrevista es conversación , un arte de hacer preguntas y escuchar respuestas. Para la presente investigación utilizaremos la entrevista en profundidad, una guía de preguntas con una determinada secuencia como refiere las entrevistas estructuradas con preguntas abiertas.

2.4.3. Validez

El instrumento previo a su administración sufrió moderadas adaptaciones. Validez, según Sánchez y Reyes (2006, p. 155),” Es la propiedad que indica que todo instrumento debe medir lo que se ha propuesto medir” es decir que muestre efectividad al conseguir los resultados de la conducta, capacidad, rendimiento o aspectos que asegura medir, a su turno Hernández, Fernández y Baptista(2010,p. 201) definen como “nivel en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir. Mientras que Huamancaja (2017, p.199) señala que se refiere al grado en que un instrumento mide lo que debe medir.

Validez de contenido, es el nivel que un instrumento evidencia un dominio específico de contenido de lo que se mide. El experto luego de leer cada uno de los ítems evaluará si estos ítems están orientados a recoger información valedera y asegurar que el dato recogido permitirá realizar el análisis real de la dimensión o la variable.

Validez de criterio, es establecido al certificar un instrumento de medición y compararlo con algún concepto externo que pretende medir lo mismo que la validez predictiva y la validez concurrente.

Validez de constructo; debe explicar el modelo empírico, teórico que subyace a la variable de interés, es decir que un experto evaluará la construcción coherente entre la variable, las dimensiones, los indicadores, los ítems y por supuesto la escala de medición.

La validación de los instrumentos será firmada por el docente de experiencia curricular diseño del proyecto de investigación,

Cuadro Nro. 3
Validez del instrumento por expertos

Validador	Grado	Resultado
Dr. Rafael Chamorro Mejía.	Doctor en Educación	Aplicable
Dr. Moisés Espinoza Huamancaja	Doctor en Administración de la Educación.	Aplicable
Dr. Helsides L. Castillo Mendoza.	Doctor en Derecho Civil y Penal.	Aplicable
Dr. Eugenio Salome Condori.	Doctor en Ciencias de la Educación.	Aplicable

2.4.4. Confiabilidad

Según, Hernández et al (2014, p. 201) “el nivel por lo que un instrumento produce resultados coherentes y consistentes”. Es la última característica, que evalúa la validez interna, es la evaluación de los ítems, análisis de los resultados de ítems, evaluación de los ítems interno o hacia adentro.

Para confiabilidad de ambos instrumentos se aplicará la prueba piloto y el estadístico respectivo en el estadio pertinente.

El criterio de confiabilidad del instrumento, se determinará mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, recomendado para escalas de actitud del tipo Likert, “el método de cálculo requiere de una sola administración del instrumento de medición. Su beneficio se encuentra en que no requiere dividir en dos mitades a los ítems del instrumento, solamente se aplica la medición y se calcula el coeficiente” (Ccanto, 2010, p. 255). Es aplicable en escalas con varios valores posibles, ya que puede ser utilizado para establecer la

confiabilidad en escalas cuyos ítems tienen respuesta con más de dos alternativas, como el caso actual el instrumento posee 5 alternativas. Dependiendo del resultado obtenido en el coeficiente, la lectura del nivel de confiabilidad se hace respetando el siguiente criterio:

Según Huamancaja (2017, p.203), indica una tabla de confiabilidad que es la siguiente:

Cuadro Nro. 4
Valores de confiabilidad

0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0.59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,0	Confiabilidad perfecta

Seguidamente exponemos el análisis de confiabilidad realizado a una muestra piloto o sub muestra de 20 usuarios de la administración de Justicia de Huancayo - 2018, cantidad que equivale al 13 % del total de la muestra.

Estadísticas de fiabilidad – Calidad del servicio

N de elementos	
,741	20

Para la escala de medición de la variable calidad del servicio, obtuvo un alfa de Cronbach de 0.741, puntaje equivalente a una excelente confiabilidad.

Estadísticas de fiabilidad – Satisfacción del usuario

Alfa de Cronbach	N de elementos
,761	20

Para la escala de medición de la variable satisfacción del usuario, obtuvo un alfa de Cronbach de 0.761, puntaje equivalente a una excelente confiabilidad.

Enfoque cualitativo

Salgado (2007 p.4) una de las ventajas en la investigación cualitativa es la falta de validez y confiabilidad, según autores la razón es no quebrantar su naturaleza, propósitos y objetivos.

2.5. Métodos de análisis de datos

Enfoque cuantitativo

“Pujay y Cuevas (2008) la estadística descriptiva es la técnica matemática por la cual se obtiene, organiza, presenta y describe un conjunto de datos con el fin de permitir su uso generalmente con el sustento de tablas, medidas numéricas o gráficos, así mismo evalúa parámetros estadísticos como las medidas de centralización y de dispersión que delinean el conjunto estudiado.” Huamancaja (2017, p.207).

Kazimier (2015), estadística inferencial comprende las técnicas mediante las cuales se toman decisiones acerca de un proceso o de una población estadístico solo con base en la observación de una muestra.

Para efectuar el análisis de datos utilizaremos un resumen teórico, adaptación de los instrumentos, operacionalización de variables, validez, confiabilidad, aplicación del instrumento y elaboración de la base de datos.

Referente a la estadística descriptiva, definida por Córdova, (2009, p.1) como “conjunto de método estadísticos que se vinculan con el resumen y descripción de los datos, como tablas de frecuencia, gráficos de barras y el análisis mediante algunos cálculos”. Por tanto, los resultados están en concordancia a la escala de medición, a los objetivos de investigación, al tipo y diseño de investigación. Los cuales están representados en estadígrafos descriptivos y mediante tablas cruzadas, tablas de frecuencia, y gráficos de barras y/o histogramas.

La estadística inferencial se aplica de dos maneras, Huamancaja (2017, p.208) cuando la escala de medición es de intervalo o de razón se usa un estadígrafo inferencial paramétrico, las pruebas paramétricas se usan cuando la escala de medición es ordinal o nominal.

Según la escala de medición, tipo y diseño de investigación para la presente investigación no corresponde:

Prueba de normalidad ni la prueba de homogeneidad

El cálculo de correlación utilizará la hoja de cálculo Microsoft Excel versión 2010, permite ver el efecto que los cambios en las variables ocasionan en el resultado buscado.

Todos los datos han sido procesados con el programa de estadística SPSS versión 24, y el programa Excel 2010 para elaborar el resultado de la base de datos.

Para la prueba de la hipótesis general e hipótesis específicas utilizamos el coeficiente de correlación Tau b Kendall cuando son muestras grandes debido a que ambas variables poseen una escala de medición ordinal y los puntajes no se encuentran en una distribución normal parahallar la significancia de la prueba se calculó p-valor.

Luego utilizaremos la siguiente tabla tomado de Hernández, Fernández y Batista (2006).Huamancaja (2017, p.213).

<p>Cuadro Nro. 5</p> <p>Escala de coeficiente de correlación</p>	
Coeficiente de correlación	Interpretación
-1	Correlación negativa perfecta
-0,90a-0,99	Correlación negativa muy fuerte
-0,75a -0,89	Correlación negativa fuerte
-0,50a-0,74	Correlación negativa media
-0,25a-0,49	Correlación negativa débil
-0,10 a -0,24	Correlación negativa muy débil
-0,09 a +0,09	No existe correlación alguna
+0,10 a +0,24	Correlación positiva muy débil
+0,25 a +0,49	Correlación positiva débil
+0,50 a +0,74	Correlación positiva media
+0,75 a +0,89	Correlación positiva fuerte
+0,90 a +0,99	Correlación positiva muy fuerte
+1	Correlación positiva perfecta

Enfoque cualitativo

Denzin (1990) señala que la triangulación es la aplicación y combinar varias metodologías de investigación en el estudio de un mismo fenómeno, a mayor grado de triangulación mayor será la fiabilidad de las conclusiones arribadas, en la presente investigación utilizaremos la triangulación de datos con la finalidad de compararlos para señalar si existe coincidencia o discrepancia entre dichas fuentes.

2.6. Aspectos éticos

Para, Valderrama, (2009, p. 78), toda investigación tiene aspectos éticos que debe respetar el investigador como:

Se respetó la norma APA en la redacción del presente estudio, asimismo se dio estricto cumplimiento a la estructura de la Universidad Cesar Vallejo, los datos o información son fidedignos por tanto se ajustan a la realidad, los mismos no serán publicados sin la respectiva autorización de las instituciones donde se realizó la investigación.

III. RESULTADOS.

Enfoque cuantitativo

3.1. Descripción de los resultados de las variables de estudio

Presentamos los resultados obtenidos en las variables de estudio. El origen de estos resultados son los puntajes obtenidos de las respuestas de los usuarios de la Administración de Justicia de Huancayo-2018.

Para la construcción y posterior lectura de los cuadros, tablas, gráficos y figuras correspondientes a las frecuencias de los puntajes de las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario, se debe partir de los niveles existentes para cada variable. Los mismos que se aprecian a continuación:

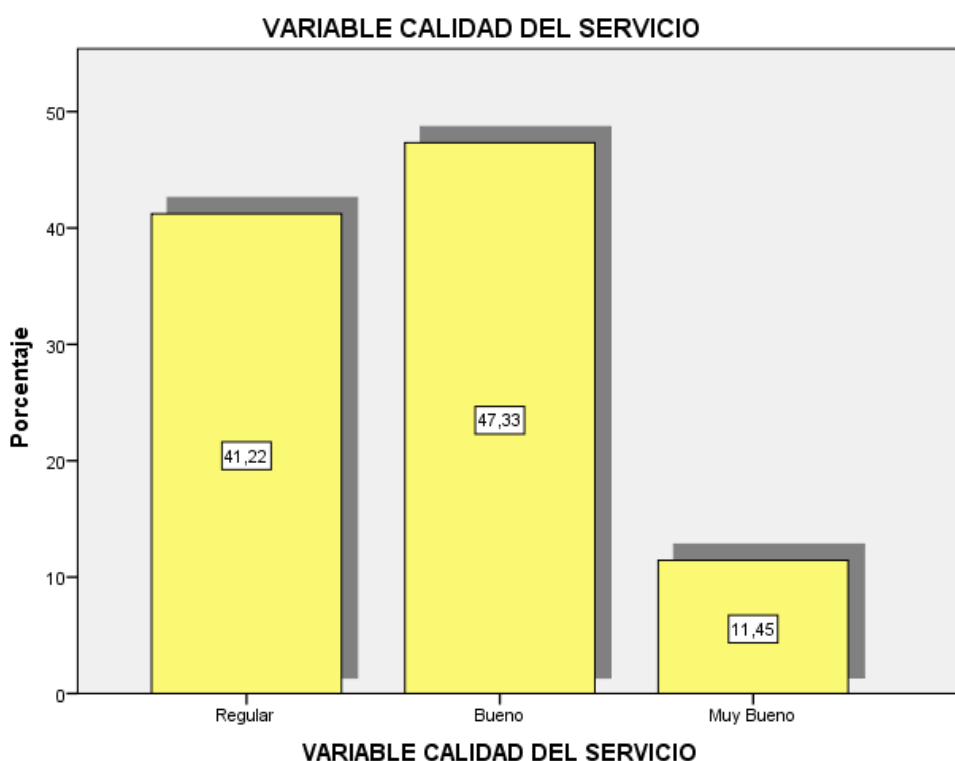
3.1.1 Resultados de la variable Calidad del servicio

Tabla Nro. 1
Resultados de la variable Calidad del servicio

Nivel	Frecuencia	%
Regular	54	41,2
Bueno	62	47,3
Muy Bueno	15	11,5
Total	131	100,0

Fuente: aplicación del instrumento de investigación

Gráfico Nro.1
Resultados de la variable Calidad del servicio



Fuente: aplicación del instrumento de investigación

Interpretación:

De la tabla y el gráfico, observamos a 54 usuarios que representa el 41,2 % de la muestra consideran regular la calidad del servicio, son 62 usuarios que representa el 47,3 %de la muestra consideran bueno la calidad del servicio, son 15 usuarios que representa el 11,5 % de la muestra consideran muy bueno la calidad del servicio.

En conclusión, con los datos que nos muestra la presente tabla podemos señalar que la calidad del servicio se encuentra en un nivel bueno a regular no siendo la diferencia muy visible por el escaso margen porcentual que se obtiene entre los niveles.

De la entrevista realizada a los actores; litigante, abogado, juez de paz y funcionario coinciden que la calidad del servicio refiere a un buen trato, cortesía y que sea efectivo.

3.1.1.1. Resultados de las dimensiones

3.1.1.1.1. Resultados de la dimensión elementos tangibles

Tabla Nro.2

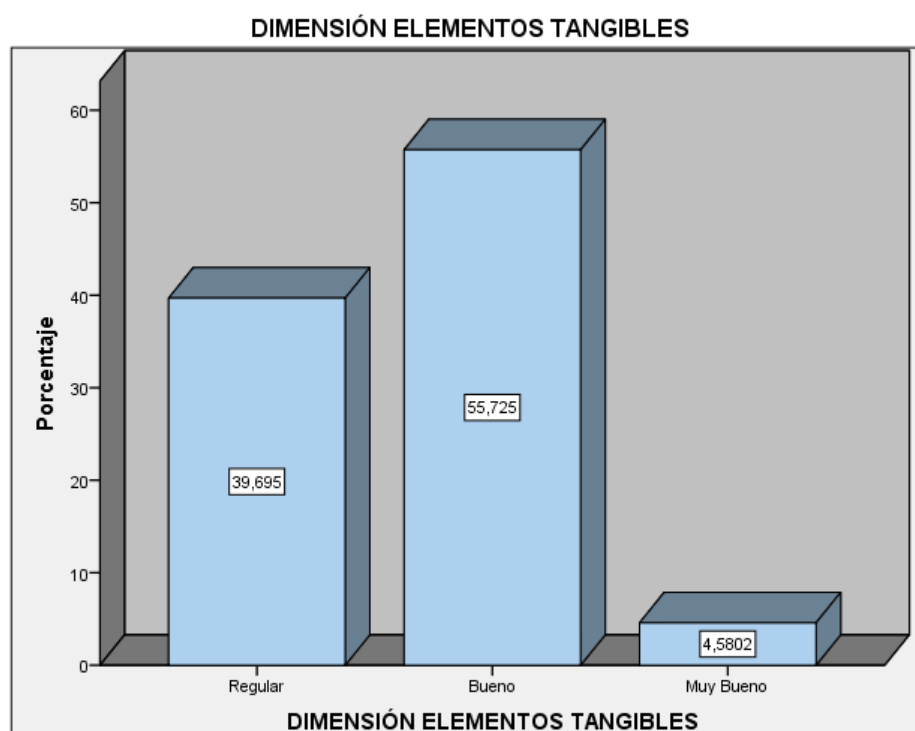
Resultados de la dimensión elementos tangibles

Nivel	Frecuencia	%
Regular	52	39,7
Bueno	73	55,7
Muy Bueno	6	4,6
Total	131	100,0

Fuente: aplicación del instrumento de investigación

Gráfico Nro.2

Resultados de la dimensión elementos tangibles



Fuente: aplicación del instrumento de investigación

Interpretación:

De la tabla y el gráfico, observamos a 52 usuarios que representa el 39,7 % de la muestra consideran regular los elementos tangibles, son 73 usuarios que representa el 55,7 % de la muestra consideran bueno

los elementos tangibles, son 6 usuarios que representa el 4,6 % de la muestra consideran muy bueno los elementos tangibles.

En conclusión, con los datos que nos muestra la presente tabla podemos señalar que los elementos tangibles se encuentran en un nivel de bueno a regular, así mismo el resultado indica visiblemente la diferencia porcentual que contiene a cada nivel.

De la entrevista a los actores litigante, juez de paz señalan que no existe comodidad, mientras que el abogado y funcionario refieren que tienen todas las comodidades solo hace falta mantenimiento.

3.1.1.1.2. Resultados de la dimensión fiabilidad

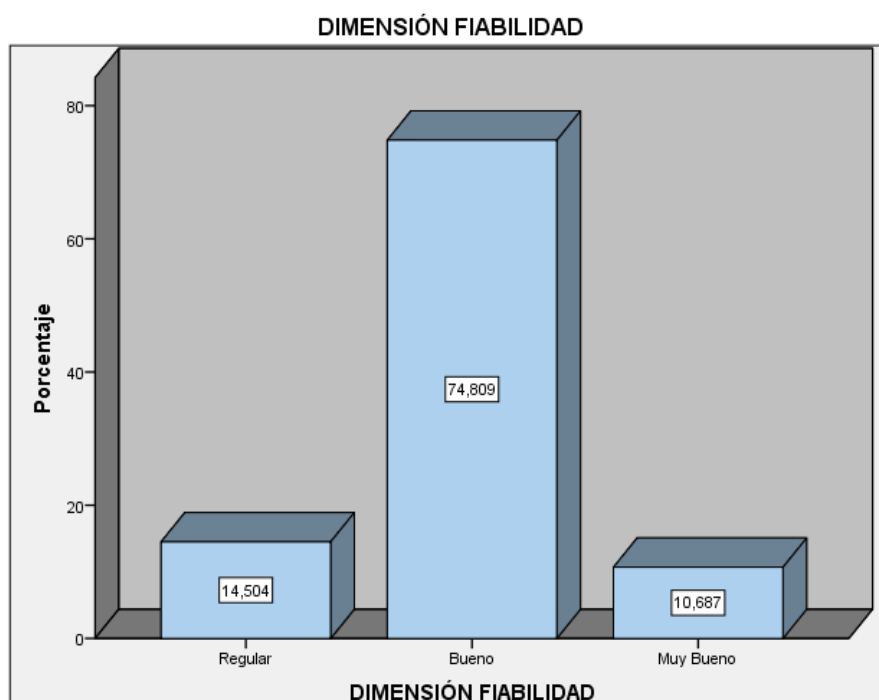
Tabla Nro.3

Resultados de la dimensión fiabilidad

Nivel	Frecuencia	%
Regular	19	14,5
Bueno	98	74,8
Muy Bueno	14	10,7
Total	131	100,0

Fuente: aplicación del instrumento de investigación

Gráfico Nro.3
Resultados de la dimensión fiabilidad



Fuente: aplicación del instrumento de investigación

Interpretación:

De la tabla y el gráfico, observamos a 19 usuarios que representa el 14,5 % de la muestra consideran regular la fiabilidad, son 98 usuarios que representa el 74,8 % de la muestra consideran bueno la fiabilidad, son 14 usuarios que representa el 10,7 % de la muestra consideran muy bueno la fiabilidad.

En conclusión, con los datos que nos muestra la presente tabla podemos indicar que la fiabilidad se encuentra en un nivel superior de bueno, el cual permite señalar que el servicio es fiable.

De la entrevista realizada a los actores respecto a la subcategoría de fiabilidad; el abogado y funcionario señalan que existe confianza, es fiable, el abogado señala que existe demora en ventanillas de mesa de partes. El litigante y juez de paz coinciden que no es fiable, que tienen que ser más atentos.

3.1.1.1.3. Resultados de la dimensión responsabilidad

Tabla Nro.4

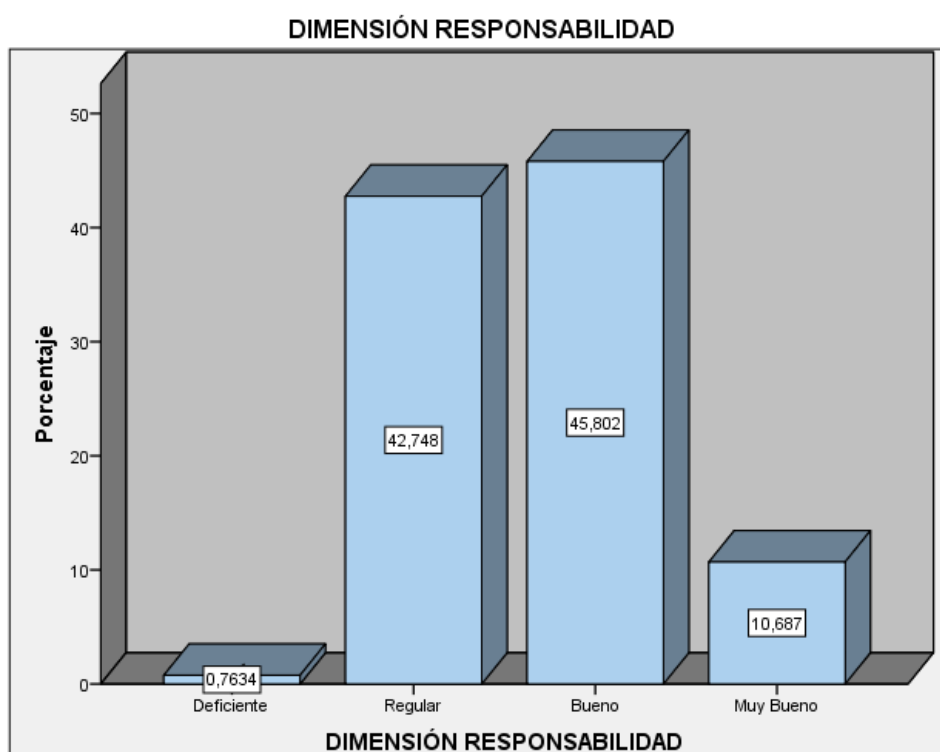
Resultados de la dimensión responsabilidad

Nivel	Frecuencia	%
Deficiente	1	,8
Regular	56	42,7
Bueno	60	45,8
Muy Bueno	14	10,7
Total	131	100,0

Fuente: aplicación del instrumento de investigación

Gráfico Nro.4

Resultados de la dimensión responsabilidad



Fuente: aplicación del instrumento de investigación

Interpretación:

De la tabla y el gráfico, observamos a 1 usuario que representa el 0,8 % de la muestra considera deficiente la responsabilidad, son 56 usuarios que representa el 42,7 % de la muestra consideran regular la

responsabilidad, son 60 usuarios que representa el 45,8 % de la muestra consideran bueno la responsabilidad, son 14 usuarios que representa el 10,7 % de la muestra consideran muy bueno la responsabilidad.

En conclusión, con los datos que nos muestra la presente tabla podemos señalar que la responsabilidad se encuentra en un nivel de bueno a regular, los usuarios consideran que, si bien es bueno que se muestra responsabilidad en el servicio de calidad, también es correcto que no es óptimo por razón que puede decaer en cualquier momento a regular dicha responsabilidad.

De la entrevista a los actores para esta subcategoría podemos concluir que el funcionario indica que se muestra mucho más que responsabilidad por que están certificados con ISO, mientras para el litigante, abogado y juez de paz señalan que no muestran responsabilidad solo son en algunos trabajadores, falta sensibilización, mejor trato.

3.1.1.1.4. Resultados de la dimensión capacidad de respuesta

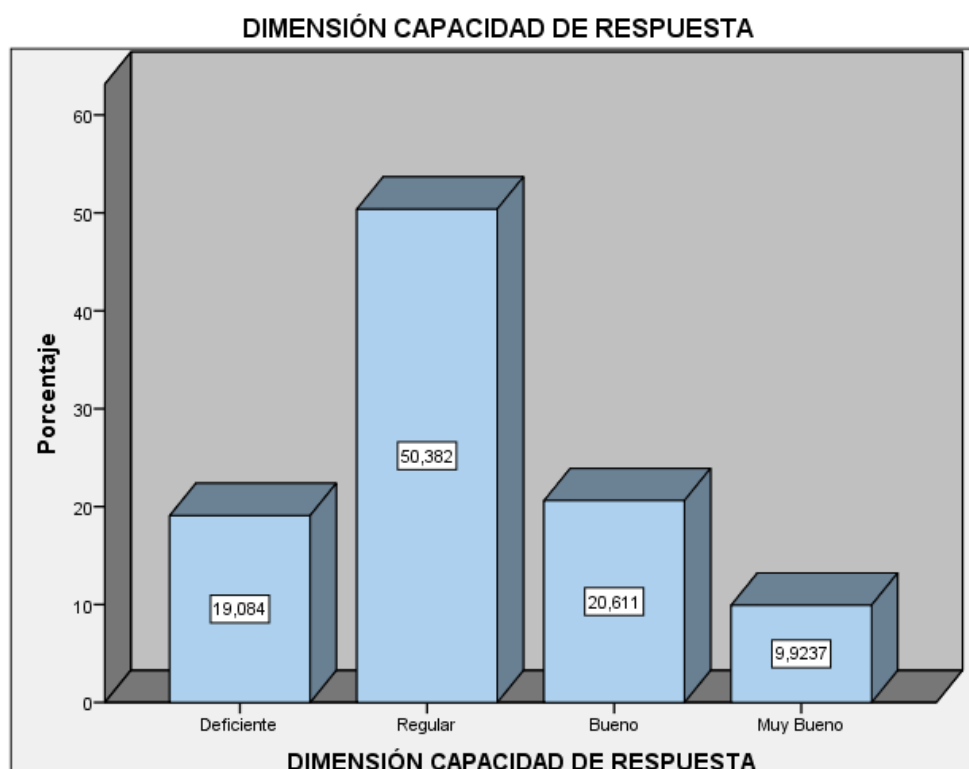
Tabla Nro.5
Resultados de la dimensión capacidad de respuesta

Nivel	Frecuencia	%
Deficiente	25	19,1
Regular	66	50,4
Bueno	27	20,6
Muy Bueno	13	9,9
Total	131	100,0

Fuente: aplicación del instrumento de investigación

Gráfico Nro.5

Resultados de la dimensión capacidad de respuesta



Fuente: aplicación del instrumento de investigación

Interpretación:

De la tabla y el gráfico, observamos a 25 usuarios que representa el 19,1 % de la muestra considera deficiente la capacidad de respuesta, son 66 usuarios que representa el 50,4 %de la muestra consideran regular la capacidad de respuesta, son 27usuarios que representa el 20,6 % de la muestra consideran bueno la capacidad de respuesta, son 13 usuarios que representa el 9,9 % de la muestra consideran muy bueno la capacidad de respuesta.

En conclusión, con los datos que nos muestra la presente tabla podemos señalar que la capacidad de respuesta se encuentra en un nivel regular, entre deficiente a regular, percepción que debe tener mayor atención para su mejora continua.

La conclusión de la entrevista el actor funcionario refiere que la capacidad de respuesta es al momento, por parte del abogado indica

solo es en el primer piso, en el resto no, y así lo entiende el litigante y juez de paz al indicar que no se resuelve nada y no es rápido existe mucha burocracia, mucho papeleo, provocan problemas, incomodidad y demora en la atención

3.2. Resultados de la variable Satisfacción del usuario

Tabla Nro.6

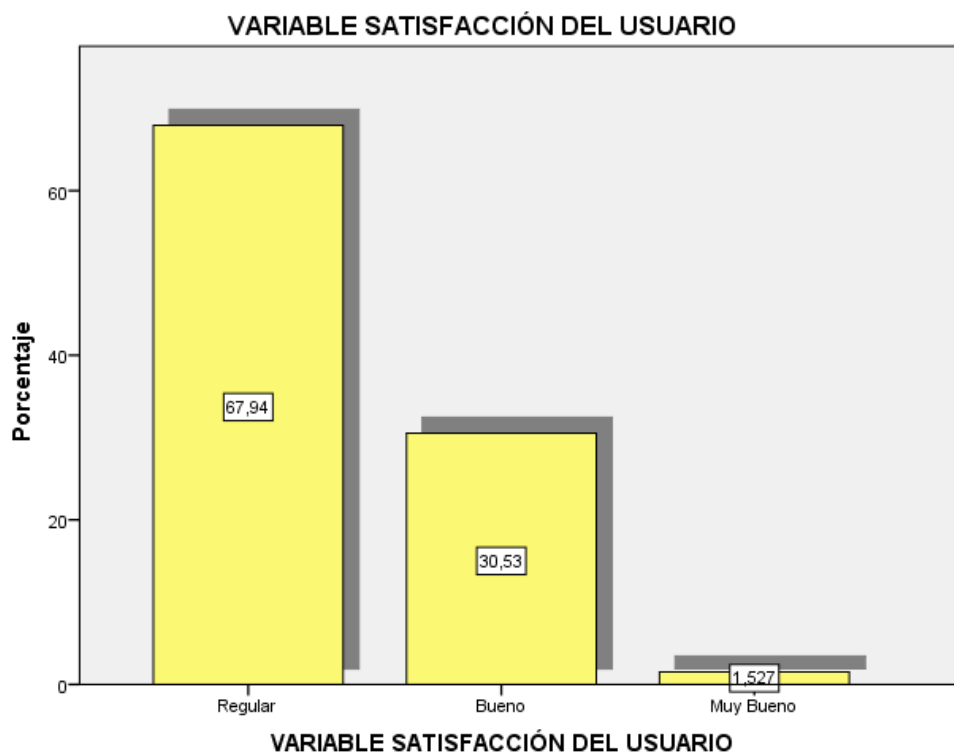
Resultados de la variable Satisfacción del usuario

Nivel	Frecuencia	%
Regular	89	67.9
Bueno	40	30,5
Muy Bueno	2	1,5
Total	131	100,0

Fuente: aplicación del instrumento de investigación

Gráfico Nro.6

Resultados de la variable Satisfacción del usuario



Fuente: aplicación del instrumento de investigación

Interpretación:

De la tabla y el gráfico, observamos a 89 usuarios que representa el 67,9 % de la muestra consideran regular la satisfacción del usuario, son 40 usuarios que representa el 30,5 % de la muestra consideran bueno la satisfacción del usuario, son 2 usuarios que representa el 1,5 % de la muestra consideran muy bueno la satisfacción del usuario.

En conclusión, con los datos que nos muestra la presente tabla podemos señalar que la satisfacción del usuario se encuentra en un nivel regular, los usuarios tienen la percepción que la calidad del servicio no es la óptima consecuentemente la satisfacción es regular.

De la entrevista aplicada para esta categoría los cuatro actores, litigante, abogado, juez de paz y funcionario coinciden en la satisfacción del usuario referido como cumplimiento de las expectativas, atención breve, buena atención.

3.2.1. Resultados de las dimensiones

3.2.1.1 Resultados de la dimensión comunicación

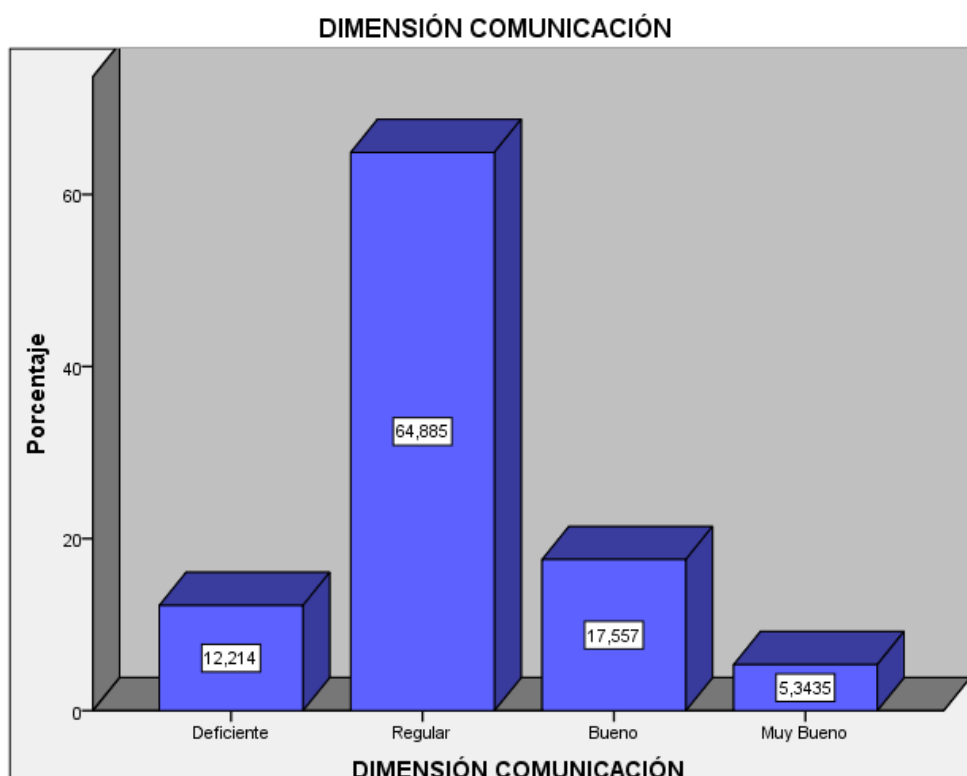
Tabla Nro.7

Resultados de la dimensión comunicación

Nivel	Frecuencia	%
Deficiente	16	12,2
Regular	85	64,9
Bueno	23	17,6
Muy Bueno	7	5,3
Total	131	100,0

Fuente: aplicación del instrumento de investigación

Gráfico Nro.7
Resultados de la dimensión comunicación



Fuente: aplicación del instrumento de investigación

Interpretación:

De la tabla y el gráfico, observamos a 16 usuarios que representa el 12,2 % de la muestra considera deficiente la comunicación, son 85 usuarios que representa el 64,9 % de la muestra consideran regular la comunicación, son 23 usuarios que representa el 17,6 % de la muestra consideran bueno la comunicación, son 7 usuarios que representa el 5,3 % de la muestra consideran muy bueno la comunicación.

En conclusión, con los datos que nos muestra la presente tabla podemos señalar que la comunicación se encuentra en un nivel regular, consecuentemente la satisfacción del usuario no es la óptima y la calidad del servicio no es mejor.

En la conclusión de la entrevista para esta subcategoría el actor funcionario indica que se tiene una oficina de orientación jurídica gratuita que ha obtenido certificación ISO, en contrario sensu el

litigante, abogado, juez de paz indican que se tiene que mejorar, existe mal trato, no atienden, no responden el saludo

3.2.1.2. Resultados de la dimensión transparencia

Tabla Nro. 8

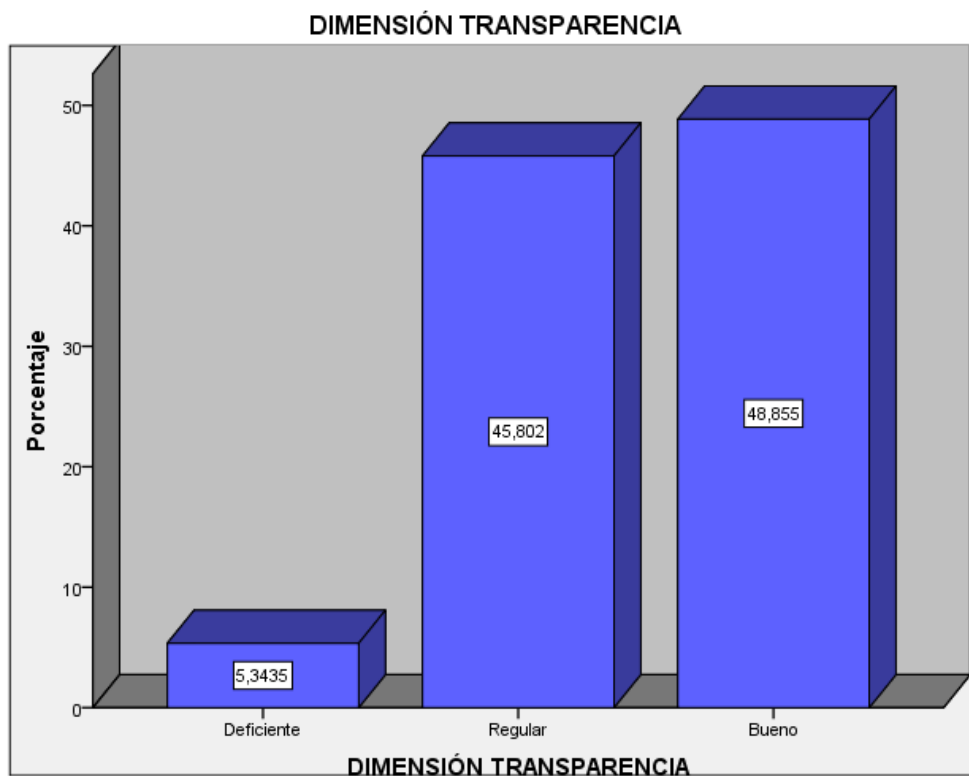
Resultados de la dimensión transparencia

Nivel	Frecuencia	%
Deficiente	7	5,3
Regular	60	45,8
Bueno	64	48,9
Total	131	100,0

Fuente: aplicación del instrumento de investigación

Gráfico Nro. 8

Resultados de la dimensión transparencia



Fuente: aplicación del instrumento de investigación

Interpretación:

De la tabla y el gráfico, observamos 7 usuarios que representa el 5,3 % de la muestra consideran Deficiente la transparencia, son 60 usuarios que representa el 45,8 %de la muestra consideran regular la transparencia, son 64 usuarios que representa el 48,9 % de la muestra consideran bueno la transparencia.

En conclusión, con los datos que nos muestra la presente tabla podemos señalar que la transparencia se encuentra en un nivel bueno a regular, y es mínima la diferencia entre estos dos niveles, indicándonos que la satisfacción del usuario no es la óptima.

Para esta subcategoría en la entrevista aplicada a los actores, el funcionario señala que existe seguridad jurídica es decir transparencia y todo colaborador está capacitado para el cumplimiento de sus funciones, juez de paz indica que si existe seguridad jurídica, mas no existe transparencia, concordando el mismo concepto el litigante y abogado.

3.2.1.3. Resultados de la dimensión expectativas

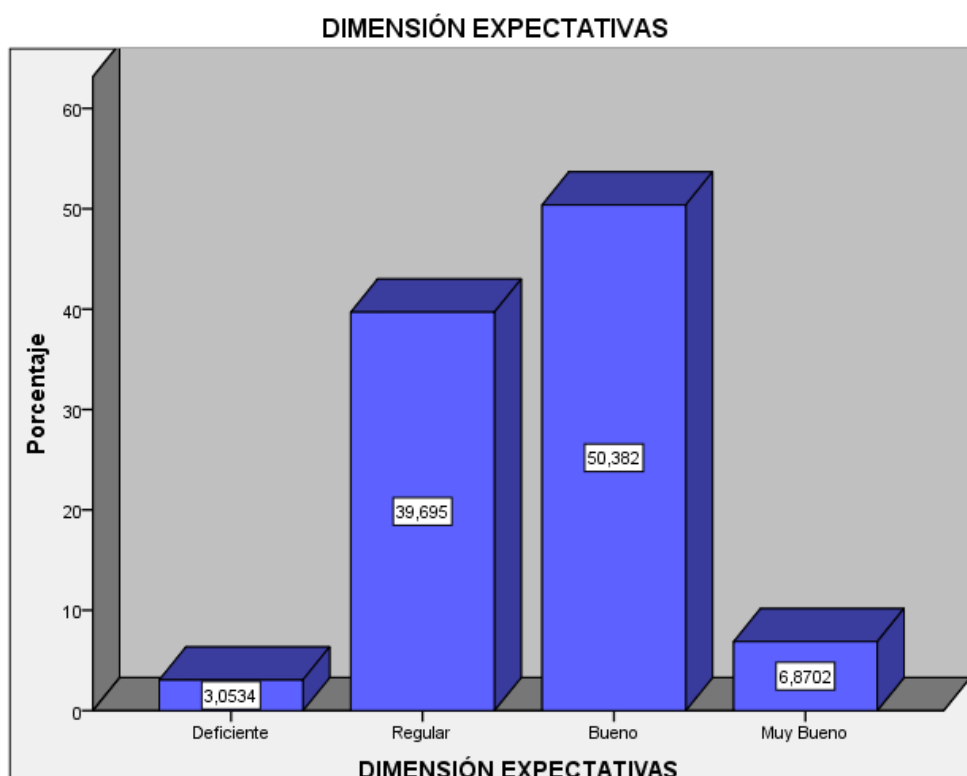
Tabla Nro. 9

Resultados de la dimensión expectativas

Nivel	Frecuencia	%
Deficiente	4	3,1
Regular	52	39,7
Bueno	66	50,4
Muy Bueno	9	6,9
Total	131	100,0

Fuente: aplicación del instrumento de investigación

Gráfico Nro.9
Resultados de la dimensión expectativas



Fuente: aplicación del instrumento de investigación

Interpretación:

De la tabla y el gráfico, observamos a 4 usuarios que representa el 3,1 % de la muestra considera deficiente la transparencia, son 52 usuarios que representa el 39,7 % de la muestra consideran regular la transparencia, son 66 usuarios que representa el 50,4 % de la muestra consideran bueno la transparencia, son 9 usuarios que representa el 6,9 % de la muestra consideran muy bueno la transparencia.

En conclusión, con los datos que nos muestra la presente tabla y gráfico podemos señalar que las expectativas se encuentran en un nivel bueno a regular, y la satisfacción del usuario no será estupenda luego de verificar la calidad de los servicios que brinda la institución judicial.

En la entrevista aplicada a los actores para esta subcategoría podemos concluir que el funcionario refiere que se ha mejorado la

atención, y la mala imagen está mejorando según los indicadores actuales, el litigante indica que no existe amabilidad solo algunos son rescatables, el abogado indica que en lo administrativo si cumple con las expectativas, pero en lo jurisdiccional no, existe mucha demora, para el juez de paz las personas reclaman sus derechos, exigen, inclusive amenazan con quejarse sin fundamento.

3.3. Contrastación de hipótesis

En esta parte presentamos el análisis de la relación entre los puntajes de las variables Calidad del servicio y Satisfacción del usuario. Puesto que ambas variables poseen una medición en escala ordinal y, además, no poseen una distribución normal, se hizo uso del coeficiente de correlación Tau_b de Kendall, cuyo cálculo se realizó haciendo uso del SPSS Versión 20.

Tabla Nro.10 correlaciones

Tau_b de Kendall	VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO	VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO
			1,000 . 131	,845** ,000 131
Tau_b de Kendall	VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,845** ,000 131	1,000 . 131

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Tabla Nro. 11 interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación que $t = 0,845$, se tiene correlación alta por lo tanto Si existe relación significativa alta entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo-2018.

3.3.1. Hipótesis general

A decir de Oseda y otros (2011), el proceso que permite realizar el contraste de hipótesis requiere ciertos procedimientos. Se ha podido verificar los planteamientos de diversos autores, cada uno de ellos con sus respectivas características y peculiaridades, motivo por el cual era necesario decidir por uno de ellos para ser aplicado en la investigación.

Hipótesis Nula:

H_0 : No Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo- 2018.

Hipótesis Alternativa:

H_a : Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo- 2018.

a) Criterios de decisión

Si $p < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a).

Si $p > 0,05$ entonces se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alternativa (H_a).

b) Decisión Estadística.

Puesto que

$$p = 0,000$$

$$\alpha = 0,05$$

Entonces $0,000 < 0,05$, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a).

c) Conclusión Estadística

Se concluye que si existe relación significativa alta entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo- 2018.

3.3.2. Prueba de la primera hipótesis específica

Tabla Nro. 12 correlaciones

			VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO	DIMENSIÓN COMUNICACIÓN
Tau_b de Kendall	VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO	Coefficiente de correlación	1,000	,830**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	131	131
	DIMENSIÓN COMUNICACIÓN	Coefficiente de correlación	,830**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	131	131

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Tabla Nro. 13 interpretación de los coeficientes de correlación

Coefficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación que $t = 0,830$, se tiene correlación alta por lo tanto Si existe relación significativa alta entre la calidad del servicio y la comunicación bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo-2018.

Hipótesis Nula:

H₀: No Existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la comunicación bajo la percepción política institucional en la administración de justicia en Huancayo- 2018.

Hipótesis Alterna:

H_a: Existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la comunicación bajo la percepción política institucional en la administración de justicia en Huancayo- 2018.

a) Criterios de decisión

Si $p < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

Si $p > 0,05$ entonces se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_a).

b) Decisión Estadística.

Puesto que

$$p = 0,000$$

$$\alpha = 0,05$$

Entonces $0,000 < 0,05$, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

c) Conclusión Estadística

Se concluye que si existe relación significativa alta entre la calidad del servicio y la comunicación bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo - 2018.

3.3.3. Prueba de la segunda hipótesis específica

Tabla Nro. 14 correlaciones

		VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO	DIMENSIÓN TRANSPARENCIA
Tau_b de Kendall	VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,675*
		N	131
	DIMENSIÓN TRANSPARENCIA	Coeficiente de correlación	,675*
		Sig. (bilateral)	,034
		N	131

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Tabla Nro. 15 interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación que $t = 0,675$, se tiene correlación moderada por lo tanto Si existe relación significativa moderada entre la calidad del servicio y la transparencia bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo-2018.

Hipótesis Nula:

H₀: No Existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la transparencia bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo- 2018.

Hipótesis Alterna:

H_a: Existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la transparencia bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo- 2018.

a) Criterios de decisión

Si $p < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

Si $p > 0,05$ entonces se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_a).

b) Decisión Estadística.

Puesto que

$$p = 0,034$$

$$\alpha = 0,05$$

Entonces $0,034 < 0,05$, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

c) Conclusión Estadística

Se concluye que si existe relación significativa moderada entre la calidad del servicio y la transparencia bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo - 2018.

3.3.4. Prueba de la tercera hipótesis específica

Tabla Nro. 16 correlaciones

Tau_b de Kendall	VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO	DIMENSIÓN EXPECTATIVAS
			1,000 . 131	,750** ,000 131
	DIMENSIÓN EXPECTATIVAS	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,750** ,000 131	1,000 . 131

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Tabla Nro.17 interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación que **t = 0,750**, se tiene correlación alta por lo tanto Si existe relación significativa alta entre la calidad del servicio y la expectativa bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo-2018.

Hipótesis Nula:

H₀: No Existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la expectativa bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo- 2018.

Hipótesis Alterna:

H_a: Existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la expectativa bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo- 2018.

a) Criterios de decisión

Si $p < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

Si $p > 0,05$ entonces se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_a).

b) Decisión Estadística.

Puesto que

$$p = 0,000$$

$$\alpha = 0,05$$

Entonces $0,000 < 0,05$, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

c) Conclusión Estadística

Se concluye que si existe relación significativa alta entre la calidad del servicio y la expectativa bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo - 2018.

Enfoque cualitativo

A continuación, se recopila la información de las entrevistas realizadas mediante la triangulación la misma que nos permite el análisis de las categorías y subcategorías, como también nos permitirá estructurar un cuadro ordenado.

Cuadro Nro.6 Triangulación

Triangulación para Calidad del Servicio

Categoría	Subcategoría	Actor 1 litigante	Actor 2 Abogado	Actor 3 Juez de Paz	Actor 4 Funcionario	Triangulación
Calidad del servicio	Calidad del Servicio	Que sea efectivo, legal conforme a las normas legales, se deben dar charlas.	Es todo un conjunto de circunstancias o aspectos que un cliente recibe en el servicio.	Ser más eficiente, buen trato al usuario, respeto, atención inmediata.	Cumplir con las necesidades y expectativas del usuario para su satisfacción, empleando cortesía, infraestructura, profesionalismo.	Litigante, Abogado, Juez de Paz y Funcionario coinciden que la calidad del servicio refiere un buen trato, cortesía y que sea efectivo.
	Elementos tangibles	En los juzgados no hay tecnología y el trato es déspota, no hay comodidad, pero en el local central si existe comodidad.	Tiene todos los elementos que menciona, falta mantenimiento, transmite comodidad, falta orden y limpieza.	No hay sala de espera en módulo de Jauja, no transmite comodidad.	Se tiene instalaciones modernas, cómodas, se ha mejorado en logística y personal.	Litigante y Juez de Paz refieren que no existe comodidad, mientras que el Abogado y Funcionario refieren que tienen todas las comodidades solo hace falta mantenimiento.
	Fiabilidad	No es confiable porque los secretarios dan desconfianza, el horario es incorrecto cuando vas por la tarde a los juzgados no	Es fiable, existe confianza, solo falta mayor atención en ventanillas de mesa de partes, hay mucha demora.	Son fríos, tienen que ser más atentos, no son fiables. El horario está correcto.	Se sienten confiados porque existe seguridad jurídica en horario corrido.	Abogado y Funcionario señalan que existe confianza, es fiable, abogado señala que existe demora en

		desean atender.				ventanillas de mesa de partes. Litigante y Juez de Paz coinciden que no es fiable, que tienen que ser más atentos.
	Responsabilidad	Nadie muestra responsabilidad, más se dedican a conversar entre ellos, contestar por celular, tomar desayuno, nos dejan parados. En mesa de partes hay personas que están aburridos ponen peros como si fuesen juez, secretarios, hay demora.	Es en algunos trabajadores, no es en su totalidad, falta mayor capacitación en su trato, no existen plazos, ni la forma.	Falta sensibilización en un mejor trato, no se cumplen los plazos establecidos, el que firma no está y nadie firma.	Muestran mucho más están certificados con el ISO-2015.	El funcionario indica que se muestra mucho más que responsabilidad por que están certificados con ISO, mientras para el litigante, abogado y juez de paz señalan que no muestran responsabilidad solo en algunos trabajadores, falta sensibilización, mejor trato.
		No resuelven nada, más provocan problemas, incomodidad y demora en la atención en mesa de partes otros te recepcionan otros	En el área del primer piso, puedo decir que sí, pero en los juzgados en general justifican sus retrasos por la carga procesal lo que incomoda a los clientes.	No es rápido, mucha burocracia, mucho papeleo, no hay respuesta inmediata a tu requerimiento.	Se tiene la capacidad de respuesta al momento, la capacitación personal es primordial.	Funcionario refiere que la capacidad de respuesta es al momento, por parte del abogado indica solo es en el primer piso, en el

	Capacidad de respuesta	no, hacen líos, problemas.				resto no, y así lo entiende el litigante y juez de paz al indicar que no se resuelve nada y no es rápido existe mucha burocracia, mucho papeleo, provocan problemas, incomodidad y demora en la atención.
--	------------------------	----------------------------	--	--	--	---

Triangulación para Satisfacción del usuario

Categoría	Subcategoría	Actor 1 litigante	Actor 2 Abogado	Actor 3 Juez de Paz	Actor 4 Funcionario	Triangulación
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	Que haya buena atención, ser amable.	Es la aceptación complacida del producto y/ servicio, oportuno y correcto, justicia tardía no es justicia.	Atención breve, oportuna, atención lo más rápido, ser eficiente.	Es el cumplimiento de las expectativas satisfactorias de los justiciables a una mejora continua.	Los cuatro actores litigante, abogado, juez de paz y funcionario, coinciden en la satisfacción del usuario referido como cumplimiento de las expectativas, atención breve, buena atención.
	Comunicación	No atienden, solo problemas, la justicia es para todos, no existe la ley de transparencia. No recomendaría a nadie.	La mayoría no responde ni el saludo, no desean atender, mi cliente muchas veces viene y menciona que debo ir al juzgado porque el secretario no desea atenderlo.	Mejorar, existe mal trato, no absuelven la duda	Tenemos una oficina de orientación Jurídica Gratuita la misma que ha obtenido su certificación ISO-2015.	El funcionario indica que se tiene una oficina de orientación jurídica gratuita que ha obtenido certificación ISO, en contrario sensu el litigante, abogado, juez de paz indican que se tiene que mejorar, existe mal trato, no atienden, no responden el saludo.
	Transparencia	No hay transparencia, nadie explica el procedimiento, solo exigen, resuelven y luego se corrigen ellos mismos.	Si existe seguridad jurídica pero debe ser al 100%, para ganar algún juicio tienes que hablar con otras personas y esto no es transparente.	Existe seguridad jurídica, no existe transparencia.	Todo justiciable o usuario tiene la seguridad jurídica en los servicios que recibe, todo operador jurídico de la institución está capacitado para el correcto cumplimiento de	Funcionario señala que existe seguridad jurídica es decir transparencia y todo colaborador está capacitado para el cumplimiento de sus funciones, Juez de paz indica, que si existe seguridad jurídica, más

					sus funciones.	no existe transparencia concordando con el mismo concepto el litigante y abogado.
	Expectativas	No existe Amabilidad, no son respetuosos, no son atentos, no son cordiales, hay algunos que son rescatables.	En lo administrativo, creo que sí, pero en lo jurisdiccional no, existe mucha demora para resolver o sentenciar, los abogados no tenemos ni espacio para consultar los expedientes, siempre se tiene demora.	Las personas reclaman sus derechos, amenazan con quejarse sin fundamento, el servicio ha mejorado un poco por temor a las quejas.	Hemos mejorado y continuaremos mejorando a la oficina de orientación acuden más de 500 personas por día, entre abogados y litigantes a consultar sus dudas, expedientes y otros, existe un compromiso de nuestra parte y de la institución en mejorar esta mala imagen y creo que se está logrando los indicadores lo señalan así.	El funcionario refiere que se ha mejorado la atención, y la mala imagen está mejorando según los indicadores actuales, el litigante indica que no existe amabilidad solo algunos son rescatables, el abogado indica que en lo administrativo si cumple con las expectativas, pero en lo jurisdiccional no, existe mucha demora, para el juez de paz las personas reclaman sus derechos, exigen, inclusive amenazan con quejarse sin fundamento.

Categoría	Subcategoría	Informante 1 litigante	Informante 2 Abogado	Informante 3 Juez de Paz	Informante 4 Funcionario	Triangulación
Política institucional.		No hay política institucional, no tienen charlas de psicólogos, sociólogos, dejar de ser déspotas.	Es el marco normativo por el cual la institución diseña su visión-misión, enmarcado en valores que en la actualidad no existe.	Todo está enmarcado en la Ley no se puede hacer más de lo que la ley señala.	Nuestra Política institucional está señalada de forma escrita, expresada en la política de la calidad.	El litigante indica que no hay política institucional, para el abogado y juez de paz todo está en el marco normativo mientras que el funcionario señala que la política institucional esta expresada de forma escrita consignada en su política de la calidad.

IV. DISCUSIÓN

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo general; Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo – 2018, luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene los siguientes resultados, se observa que son 54 usuarios que representa el 41,2% de la muestra consideran regular la calidad del servicio, son 62 usuarios que representa el 47,3% de la muestra consideran bueno la calidad del servicio, finalmente 15 usuarios que representa el 11,5% de la muestra consideran muy bueno la calidad del servicio, mientras en la variable satisfacción del usuario, son 89 usuarios que representa el 67,9% de la muestra consideran regular la satisfacción del usuario, son 40 usuarios que representa el 30,5% de la muestra consideran bueno la satisfacción del usuario y son 2 usuarios que representa 1,5% de la muestra consideran muy bueno la satisfacción del usuario.

Demostrándose la hipótesis con el estadígrafo tau b de kendall por tener una muestra grande y la variable cualitativa se ubica en la tabla de correlación que $t=0,845$, se tiene correlación alta por lo tanto si existe relación significativa alta entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo-2018. Puesto que $p=0,000$ y $\alpha = 0,05$, entonces $0,000 < 0,05$, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Se concluye que si existe relación significativa alta entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo – 2018.

Estos resultados de la Investigación se comparó con la investigación realizada por Arellano (2015) para la investigación *“La calidad de servicio y satisfacción según usuarios del juzgado de paz letrado comisaria Vitarte, 2014”*, Tesis de Maestría, de la Universidad César Vallejo, Perú, esta investigación tiene el objetivo general el de establecer la relación existente entre la calidad de servicio y satisfacción para los justiciables del juzgado de paz letrado comisaria Vitarte 2014, arribando como

conclusión para la calidad de servicio esta se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del juzgado de paz letrado de la comisaria de Vitarte en el 2014.

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 1; Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la comunicación bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo – 2018, luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene los siguientes resultados, se observa que son 16 usuarios que representa el 12,2% de la muestra consideran deficiente la comunicación, son 85 usuarios que representa el 64,9% de la muestra consideran regular la comunicación, son 23 usuarios que representa el 17,6% de la muestra consideran bueno la comunicación, finalmente 7 usuarios que representa el 5,3% de la muestra consideran muy bueno la comunicación.

Demostrándose la hipótesis con el estadígrafo tau b de kendall por tener una muestra grande y la variable cualitativa se ubica en la tabla de correlación que $t=0,830$, se tiene correlación alta consecuentemente si existe relación significativa alta entre la calidad del servicio y la comunicación bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo-2018. Puesto que $p=0,000$ y $\alpha = 0,05$, entonces $0,000 < 0,05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Se concluye que si existe relación significativa alta entre la calidad del servicio y la comunicación bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo – 2018.

Estos resultados de la Investigación se compararon con la investigación realizada por Nicolás (2014) con la investigación *“Satisfacción del cliente de la Secretaria de Justicia de Faltas de la Municipalidad de La Plata”*, en su trabajo de investigación de Maestría, de la Universidad Nacional de La Plata, Argentina, refiere en la conclusión de su investigación que lo primordial es ofrecer un servicio de calidad, luego analizar el nivel de calidad que se genera en el usuario, para el cual se tiene que observar los puntos que se tiene a favor y en contra, mejorar los positivos y bajar los negativos, realizando las veces que sea necesario buscando optimizar el servicio que se ofrece.

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 2; Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la transparencia bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo – 2018, luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene los siguientes resultados, se observa que son 7 usuarios que representa el 5,3% de la muestra consideran deficiente la transparencia, son 60 usuarios que representa el 45,8% de la muestra consideran regular la transparencia, finalmente son 64 usuarios que representa el 48,9% de la muestra consideran bueno la transparencia.

Demostrándose la hipótesis con el estadígrafo tau b de kendall por tener una muestra grande y la variable cualitativa se ubica en la tabla de correlación que $t=0,675$, se tiene correlación moderada en conclusión si existe relación significativa moderada entre la calidad del servicio y la transparencia bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo-2018. Puesto que $p=0,034$ y $\alpha = 0,05$, entonces $0,034 < 0,05$, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Concluyendo que si existe relación significativa moderada entre la calidad del servicio y la transparencia bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo – 2018.

Estos resultados de la Investigación se compararon con la investigación realizada por García (2014) en su investigación *“Sistema Administrativo de Calidad un enfoque competitivo en el Tribunal Superior de Justicia del Estado de Hidalgo, México”*. Tesis en Maestría, por la Universidad Nacional Autónoma de Honduras, Honduras, cuyo objetivo es determinar los cambios que se están dando en las organizaciones gubernamentales ya que se está migrando de los métodos tradicionales de administración a una perspectiva de calidad, concluyendo que cuando se ingresan herramientas y métodos a un nuevo equipo de mejora continua, el trabajo en el tribunal superior de justicia puede mejorar y comprenderse mejor las actividades de los procesos, siendo el resultado final que cada proceso debe superar o satisfacer las expectativas de los usuarios.

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 3; Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la expectativa bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo – 2018, luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene los siguientes resultados, se observa que son 4 usuarios que representa el 3,1% de la muestra consideran deficiente la expectativa, son 52 usuarios que representa el 39,7% de la muestra consideran regular la expectativa, son 66 usuarios que representa el 50,4% de la muestra consideran bueno la expectativa, finalmente son 9 usuarios que representa el 6,9% de la muestra consideran muy bueno la expectativa.

Demostrándose la hipótesis con el estadígrafo tau b de kendall por tener una muestra grande y la variable cualitativa se ubica en la tabla de correlación que $t=0,750$, se tiene correlación alta en conclusión si existe relación significativa alta entre la calidad del servicio y la expectativa bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo-2018. Puesto que $p=0,000$ y $\alpha = 0,05$, entonces $0,000 < 0,05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Se concluye que si existe relación significativa alta entre la calidad del servicio y la expectativa bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo – 2018.

Esta conclusión de la Investigación se compararon con la investigación realizada por Cortes (2015) en su pesquisa “*Calidad del servicio al cliente ofrecido en los juzgados civiles de Colombia*”, en su Tesis Doctoral, de la Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá D.C., refiere que el objetivo principal es mostrar los distintos niveles de apreciación de los usuarios del sistema judicial, si la calidad en el servicio al usuario es causa de los motivos por las cuales el sistema judicial es ineficiente e inoperante, luego de realizarse las encuestas cerradas dirigidas a los litigantes directos del sistema judicial y otros no litigantes para medir la percepción, y las entrevistas desarrolladas se concluyó que el servicio ofrecido no cumple con las expectativas de los justiciables.

Para el enfoque cualitativo; al inicio de la investigación se formuló el objetivo general; Develar y analizar la percepción de los usuarios de la política institucional en la administración de justicia de Huancayo-2018. Luego de realizar la triangulación de la información brindada por los cuatro informantes refieren que tienen todas las comodidades de los elementos tangibles, mas no se cuenta con responsabilidad, la existencia de mucha burocracia provoca demora en la atención, la existencia del mal trato permite que la atención no sea transparente, el cual refleja que no existe ninguna política institucional que lleve a optimizar y/o mejorar los indicadores malos que indican los informantes.

Estas conclusiones de la investigación se confrontan con la investigación realizada por Mendieta (2010) para la investigación *“Propuesta de un Modelo de Gestión y de Calidad en el servicio para la función judicial del Ecuador, aplicación práctica en la función judicial del Azuay”*. Tesis de Maestría, de la Universidad de Cuenca, Ecuador; el objetivo es analizar el Modelo de Gestión que se requiere para implementar en la función judicial, se obtuvieron mejorar en la comodidad de los usuarios al concentrarse en un solo local las diferentes judicaturas, los usuarios refieren que continua el mal trato, las expectativas son negativas, estos usuarios señalan que debe brindarse capacitación a los operadores jurídicos especialmente en el servicio de calidad porque existen trabajadores que desconocen ciertos temas por el cual brindan una mala información generando retardo en los procesos judiciales.

Respecto al enfoque cualitativo en el objetivo específico planteado como el de interpretar el impacto de la percepción de la política institucional señala que la relación de la calidad del servicio y satisfacción del usuario en la administración de justicia de Huancayo – 2018, para el litigante como usuario refiere que no hay política institucional, para el abogado y juez de paz todo está en el marco normativo mientras que el funcionario señala que la política institucional esta expresada de forma escrita consignada en su política de la calidad.

Estos desenlaces de la investigación se confrontan con la pesquisa realizada por Gutiérrez (2018) para la investigación *“Imagen corporativa y su relación en la*

satisfacción del usuario judicial de la Corte Superior de Justicia de La Libertad-Trujillo, 2017". Tesis de Maestría, de la Universidad César Vallejo, Trujillo Perú, si bien su propósito es definir la relación entre la imagen corporativa y la satisfacción del usuario judicial de la Corte Superior de Justicia de La Libertad-Trujillo, 2017. Como conclusión nos recomienda que la Gerencia de Administración Distrital de la Corte Superior de Justicia de La Libertad, deberá realizar y concretizar un Proyecto de Fortalecer y Desarrollar Capacidades para el colaborador de los juzgados y administrativos, para el cual se debe institucionalizar con Resolución Administrativa que autorice un rol de capacitación anual y se involucre el presupuesto institucional para su materialización.

V. CONCLUSIONES

Se determinó que existe relación significativa alta entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo-2018, luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene tau b de Kendall $t=0,845$, se tiene correlación alta. Puesto que $p=0,000$ y $\alpha = 0,05$ entonces $0,000 < 0,05$, en consecuencia se evidencia la correlación.

Se determinó que existe relación significativa alta entre la calidad del servicio y la comunicación bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo-2018, luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene tau b de Kendall $t=0,830$, se tiene correlación alta. Puesto que $p=0,000$ y $\alpha = 0,05$ entonces $0,000 < 0,05$, en consecuencia se evidencia la correlación.

Se determinó que existe relación significativa moderada entre la calidad del servicio y la transparencia bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo-2018, luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene tau b de Kendall $t=0,675$, se tiene correlación moderada. Puesto que $p=0,034$ y $\alpha = 0,05$ entonces $0,034 < 0,05$, en consecuencia se evidencia la correlación.

Se determinó que existe relación significativa alta entre la calidad del servicio y la expectativa bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo-2018, luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene tau b de Kendall $t=0,750$, se tiene correlación alta. Puesto que $p=0,000$ y $\alpha = 0,05$ entonces $0,000 < 0,05$, en consecuencia se evidencia la correlación.

Luego de la triangulación de la entrevista de los actores, se concluye que los litigantes refieren que no existe una Política Institucional, el Abogado y Juez de Paz señalan que todo está en el marco normativo y el Funcionario indica que la Política Institucional esta expresada de forma escrita consignada en su política de calidad. Consecuentemente se tiene un impacto negativo de la calidad del servicio en los usuarios generándose una insatisfacción, pesimismo del usuario en la administración de justicia.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Gerencia de Administración Distrital de la Corte Superior de Justicia de Junín crear folletos de bienvenida y guía del usuario judicial donde se encuentre los servicios que brinda la administración de justicia de Huancayo.

Los colaboradores judiciales deben tener una disposición natural de atención y servicio al usuario, tienen que ser activos y dinámicos para ofrecer una respuesta rápida, para el cual deben ser capacitados.

Se recomienda a la Gerencia de Administración Distrital de la Corte Superior de Justicia de Junín poner mayor énfasis en la comunicación con encuestas en línea, post servicio con la finalidad de obtener un trato personalizado con el usuario para así responder a sus requerimientos y se sientan importantes.

Deben mostrar un trato amable y cordial con todos los usuarios, para el cual todos los que se encuentran inmersos en administrar justicia deben ser sometidos a exámenes psicológicos y psiquiátricos con la finalidad de obtener salud mental y mejorar su personalidad que se reflejará en los usuarios y en ellos mismos.

La puntualidad en el cumplimiento de los plazos establecidos, indicará que la transparencia ha mejorado, cuanto más rápido es la atención mejorará la satisfacción del usuario lo que permitirá crear seguridad jurídica en los usuarios.

La Gerencia de Administración de la Corte Superior de Justicia de Junín debe mejorar los ambientes físicos existentes en todas las sedes de administración de justicia, no basta en la sede central, los usuarios se deben sentir complacidos de acudir a utilizar los servicios de la administración de justicia.

VII. PROPUESTA

1.- Implementación de programa de calidad del servicio para aumentar la satisfacción del usuario en la administración de justicia de Huancayo.

2.- Implementar una Guía de protocolo del servicio para la atención presencial y atención telefónica como parte de la Política de la Calidad de la Institución.

Introducción

En la actualidad los servicios de la administración de justicia son cuestionados por la falta de la deontología jurídica, que significa, lo justo, lo adecuado, lo obligatorio, su influencia en el mundo globalizado exige un avance en democracia y derechos humanos así como hacerle frente a la corrupción y al crimen organizado, el innovar la calidad del servicio para satisfacer las necesidades de los usuarios a razón que son los ciudadanos que exigen cada día una justicia justa con rostro humano, un servicio rápido, un ambiente agradable, la presente propuesta nos llevará a mejorar la actitud de los colaboradores para que puedan transmitir a los usuarios confianza al momento de requerir la prestación que ofrece de la administración de justicia de Huancayo.

Justificación

En la investigación nos determinó que la calidad del servicio y la satisfacción del usuario no se encuentran óptimas, se requiere crear un programa de calidad del servicio para aumentar la satisfacción del usuario donde todos estén involucrados y lograr la satisfacción del usuario.

Objetivo General

Implementar un programa de calidad del servicio para aumentar la satisfacción del usuario de la administración de justicia de Huancayo.

Objetivos Específicos

- Incrementar las habilidades y conocimientos de los colaboradores de justicia respecto a la calidad del servicio y satisfacción del usuario.
- Estimular al colaborador de justicia para lograr objetivos de la institución basados en la calidad del servicio y satisfacción del usuario.
- Brindar formatos que señalen la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de forma regular.
- Determinar un protocolo de atención del servicio.
- Reforzar la formación de servicio en la administración de justicia de Huancayo.

Primera Propuesta:

Implementación de un programa de calidad del servicio para aumentar la satisfacción del usuario en la administración de justicia de Huancayo.

El plan de capacitación

Tema: Calidad del servicio y satisfacción del usuario

Lugar: Auditorio de la Corte Superior de Justicia de Junín.

Tipo de evento: Seminario.

Cantidad de participantes: 70

Dependencia: Unidad de Servicios Judiciales.

PROGRAMA

Primer Día.

Tiempo	Actividad a desarrollar	Equipo, herramientas o materiales a usarse y tarea	Objetivo
	Apertura. Sensibilización (dinámica participativa) 1. Entregar papel a cada		Crear un ambiente de confianza.

20 minutos	<p>uno de los participantes, para que cada uno anote sus cualidades que lo identifica ante los demás.</p> <p>2. Se reunieron los papeles de todos.</p> <p>3. Revueltos los papeles se reparten nuevamente al grupo.</p> <p>4. Cada participante lee la cualidad y trata de adivinar quién escribió la misma</p>	Papel, marcadores y lapiceros.	
120 minutos	<p>Calidad del servicio:</p> <p>Definición, sistemas, norma ISO, ejemplos.</p> <p>Usuario:</p> <p>El que recibe un servicio.</p> <p>Tiene una necesidad.</p> <p>Tiene poder de decisión.</p> <p>Define la calidad recibida</p> <p>Evalúa tu desempeño.</p> <p>No siempre tiene la razón, pero va primero.</p> <p>Imagen de la Institución:</p> <p>La hacen todos los colaboradores. La positiva imagen se construye con el lenguaje corporal, la imagen personal, y verbal además de vestimenta adecuada.</p> <p>Pulcritud personal.</p> <p>Limpieza de las instalaciones.</p>	<p>Utilización de proyector.</p> <p>Habrà discusiones de grupos para analizar las causas-efectos.</p>	<p>Que el colaborar tenga conocimiento de la cultura de calidad del servicio y su labor lo desempeñe mostrando esmero.</p> <p>Que los colaboradores proporcionen comentarios constructivos y soluciones.</p>

PROGRAMA

Segundo Día.

Tiempo	Actividad a desarrollar	Equipo, herramientas o materiales a utilizarse y tarea	Objetivo
120 minutos	<p>Comunicación:</p> <p>Definición, formas de comunicación, sentidos de comunicación.</p> <p>Conocimiento de los servicios que ofrece la Institución de Justicia.</p> <p>Protocolo presencial y telefónico.</p> <p>Protocolo telefónico:</p> <p>Saludo:</p> <p>Buenos días o tardes, gracias por llamar al Poder Judicial, ¿En qué puedo Ayudarlo?</p> <p>Despedida:</p> <p>¿Le puedo ayudar en algo más?</p> <p>Protocolo presencial:</p> <p>Saludo:</p> <p>Buenos días o tardes, ¿En qué puedo ayudarlo?</p> <p>Despedida:</p> <p>¿Lo puedo ayudar en algo más?</p> <p>Esperar que responda, si necesita algo, si no despedirse con; Fue un gusto atenderlo.</p> <p>El valor agregado en la</p>	<p>Presentación por medio de proyector.</p> <p>Un colaborador expondrá la forma de brindar información de la Institución al usuario</p>	<p>Conocer los estándares que</p>

	<p>atención:</p> <p>Acompañamiento al momento que el usuario llegue a la oficina debe ser abordado y si requiere dirigirlo con otra persona, no basta indicarle, por educación se debe acompañarlo.</p> <p>Cultura de servicio:</p> <p>Que es servicio.</p> <p>Que es Cultura de Servicio.</p> <p>Influencia en los usuarios.</p> <p>Dimensiones de la cultura del servicio:</p> <p>Cortesía: Trate al cliente como lo más importante de su trabajo, ser asertivo, manejar las situaciones, escuchar, cuidar la imagen, practicar el hábito de la cortesía.</p> <p>Responsabilidad: Como administrar el tiempo, mostrar puntualidad, brindar solución al imprevisto.</p> <p>Efectividad: No prometer en exceso.</p> <p>Consistencia: Aplicación correcta de los estándares.</p> <p>Expectativas de los usuarios:</p> <p>Niveles:</p> <p>Básico:</p> <p>Esperado:</p> <p>Deseado:</p> <p>Inesperado:</p>	<p>rige la Cultura del servicio.</p> <p>Los colaboradores deben sentirse comprometidos con las expectativas que tienen el usuario al solicitar los servicios de la administración de justicia.</p>
--	---	--

PROGRAMA

Tercer Día:

Tiempo	Actividad a desarrollar	Equipo, herramientas o materiales a utilizarse	Objetivo
60 minutos	Satisfacción del usuario: Definición, incrementa la competitividad de las organizaciones. Formas de satisfacción del usuario: Ofrecer un servicio de calidad. Cumplir con lo ofrecido. Brindar atención personalizada. Brindar atención rápida. Instrumentos de evaluación Usuario oculto, técnica utilizada por organizaciones para evaluar y medir la calidad del servicio. Reportes de satisfacción del usuario. Buzón de sugerencias.	Presentación por medio de proyector.	
15 minutos	Recapitulación Comprobación de aprendizaje. Ejercicio de atención al usuario Aplicación de los estándares.		
	Evaluación		
15 minutos	Preguntas orales sobre el tema.		

Total Minutos: 350 minutos.

Presupuesto:

Unidad	Concepto	Logística de la Institución
01	Computadora y proyector.	Provee
70	Refrigerio.	Provee
5	Marcadores	Provee
20	Lapiceros	Provee
10	Pliegos de Cartulina colores	Provee
04	Juegos de Tijeras	Provee
70	Fotocopias	Provee
03	Buzones de sugerencia, según Especificación técnica.	Provee

Segunda Propuesta:

Implementar una Guía de protocolo del servicio para la atención presencial y atención telefónica como parte de la Política de la Calidad de la Institución.

Guía de protocolo del servicio.

El presente protocolo tiene por finalidad proporcionar un instrumento de actos de cortesía en la atención de los usuarios sea de forma presencial y/o vía teléfono que permita mejorar la Calidad del Servicio, su importancia se sustenta en una atención personalizada para generar un concepto homogéneo de conducta de los colaboradores de justicia al momento de atender al usuario de la administración de justicia de Huancayo.

Transmitir información y atención al usuario constituye un soporte fundamental para conocer los requerimientos de los usuarios de la administración de justicia de

Huancayo con la finalidad de satisfacer sus necesidades, si bien la institución posee una Política de Calidad, esta tiene que ser mejorada para el cual se presenta la guía respectiva:

Protocolo presencial:

Saludo:

Buenos días o tardes, ¿En qué puedo ayudarlo?

Despedida:

¿Le puedo ayudar en algo más?

Esperar que responda, si necesita algo, luego despídase: ***Fue un gusto atenderlo.***

Cliente difícil:

Los usuarios difíciles son aquellos de temperamento alto y paciencia baja, dificultosos para negociar, se recomienda lo siguiente:

Escuche con atención.

Sea empático.

Baje el tono de su voz.

Imagine que le están observando.

Aprenda a ceder.

Controle los nervios.

Sea humano.

No lo tome de forma personal.

Cumpla lo que promete.

Explique con claridad.

Realizar reuniones de equipo de trabajo mensualmente para compartir experiencias sobre usuarios difíciles, con la finalidad de utilizar estrategias que sean útiles para la resolución de estos casos.

Protocolo telefónico:

El atender las llamadas telefónicas principalmente se inicia antes de la conversación al instante que se descuelga el teléfono, se recomienda que el número de tonos no exceda a tres, el teléfono debe estar accesible para adoptar una apariencia cómoda para su utilización, sostener con la mano contraria que nos permita realizar anotaciones de los mensajes.

Se inicia indicando el mensaje de bienvenida indicando:

Saludo:

Buenos días o tardes, Gracias por llamar al Poder Judicial, ¿En qué puedo ayudarlo?

Despedida:

¿Le puedo ayudar en algo más?

VIII. REFERENCIAS

Arellano (2015) en su investigación *“La calidad de servicio y satisfacción según usuarios del juzgado de paz letrado comisaria Vitarte, 2014”*, Tesis de Maestría, de la Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú,

Arbulú (2016) en su investigación *“Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de la Banda de Shilcayo, San Martín-2016”*, en su Tesis de Maestría, de la Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú

Bou (1997) *Influencia de la calidad percibida sobre la competitividad, análisis de los efectos vía demanda. Tesis doctoral.*

Recuperado de:

[http:// www.redalcy.org/html/818/81802505](http://www.redalcy.org/html/818/81802505)

Bernal (2010). *Metodología de la investigación, 3era Ed - Impreso en Colombia. Printed in Colombia 2010.*

Recuperado de:

<https://tecnologicosucreinvestigacion.files.wordpress.com/2016/03/metodologia-de-la-investigacion-3edi-bernal.pdf>

Blasco y Pérez (2007). *Enfoque cualitativo*

Recuperado de:

http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/enfoque_cualitativo.html

Cortés (2015) en su investigación *“Calidad del servicio al cliente ofrecido en los juzgados civiles de Colombia”*, en su Tesis Doctoral, de la Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá D.C.,

Cama (2017) en su investigación *“Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra 2016”*, Tesis de Maestría, de la Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú,

Cuatrecasas, A. (1999). *Gestión Integral de la Calidad*, Profit Editorial, Barcelona.

Recuperado de:

<https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/.../VidalVázquez> Estrella TD
2014 pdf?..

Denzin (1990). *La Entrevistas en la Investigación Cualitativa*

Recuperado de:

http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/COLECCION_UNPAN/BOL_DICIEMBRE_2013_69/UNED/2012/investigacion_cualitativa.pdf

Eiglier y Langeard (1989) *Servucción : el marketing de servicios | Request PDF – ResearchGate*

Recuperado de:

https://www.researchgate.net/.../40939333_Servuccion_el_marketing_de_servicios

Edgar Morin (2011). *El pensamiento complejo de Edgar Morin. Críticas, incomprensiones*

Recuperado de:

www.gazeta-antropologia.es/?p=1325

García (2014) en su investigación “*Sistema Administrativo de Calidad un enfoque competitivo en el Tribunal Superior de Justicia del Estado de Hidalgo, México*”. Tesis de Maestría, de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras, Honduras.

Gutiérrez (2018) en su investigación “*Imagen corporativa y su relación en la satisfacción del usuario judicial de la Corte Superior de Justicia de La Libertad-Trujillo, 2017*”. Tesis de Maestría, de la Universidad César Vallejo, Trujillo Perú.

García (2012) con su investigación *“Análisis de los Sistemas de Gestión de Calidad y la Administración Pública en la Presidencia del Consejo de Ministros”*, en su Tesis de Maestría de la Universidad Nacional de Ingeniería, Lima.

Garvín (1984). *What dopez product quality really mean?*

Recuperado de:

<http://www.redalcy.org/html/818/81802505>

Grönroos (1988) *Servicio de calidad, el sexto criterio del buen servicio de calidad.*

Recuperado de:

<http://www.redalcy.org/html/818/81802505>

Grande (1996). *Marketing de los servicios. España. ESIC Editorial.*

Recuperado de:

<https://books.google.com/books/about/marketing> de los servicios.html?id...

Hansen (1996) citado por López (2005, p.218). *Conceptos de Calidad*

Recuperado de

<http://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1283/calidad.html>

Huamán (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo 2015.* Perú: Tesis, Maestría, Universidad Cesar Vallejo.

Jeremy Bentham (1889). *Deontología (ética)*

Recuperado de:

[https://es.wikipedia.org/wiki/Deontología_\(ética\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Deontología_(ética))

Mendieta (2010) en su investigación *“Propuesta de un Modelo de Gestión y de Calidad en el servicio para la función en el servicio para la función judicial del Ecuador, aplicación práctica en la función judicial del Azuay”*, Tesis de Maestría, de la Universidad de Cuenca, Ecuador.

Maldonado (2017) en su investigación “*Conciliación extrajudicial y satisfacción del usuario en la Demuna de la municipalidad distrital de San Antonio Huarochiri, Lima-2016*”, en su Tesis de Maestría, de la Universidad Cesar Vallejo, Perú,

Matamoros (2014). *Calidad educativa en el marco del IPEBA en escuelas rurales de Churcampa-Cosme-Huancavelica, 2014*. Perú: Tesis, Doctorado, Escuela de Posgrado. Universidad Cesar Vallejo.

Mario Bunge (1972, p. 23), *La Ciencia su método y filosofía*
Recuperado de:

www.unsj.edu.ar/unsjVirtual/.../Mario-Bunge-La-ciencia-su-metodo-y-su-filosofia.pdf

Molwick (2007). *El Método Científico*.
Recuperado de:

<https://molwick.com/es/libros/z141-libros-metodos-cientificos.pdf>

Nicolás (2014) en su investigación “*Satisfacción del cliente de la Secretaria de Justicia de faltas de la Municipalidad de La Plata*”, en su trabajo de investigación de Maestría, de la Universidad Nacional de La Plata, Argentina,

kother A. (1997) *Fundamentos de Mercadotecnia*

Recuperado de:

<https://www.casadellibro.com/libro-fundamentos-de-mercadotecnia-4aa-ed/.../588184>

Perú &Lex (2014). *Poder Judicial 2014*

Recuperado de:

<https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/.../P%26LInversiones.pdf?MOD=AJPERE>

Pascual (2010) realiza la investigación “*Satisfacción de los usuarios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México*”, en su Tesis de Maestría desarrollada en el estado federal de México

Ruiz-Alejos(2014,p.45) . *Análisis de la calidad percibida,satisfacción, valor percibido e intenciones futuras de los usuarios.*

Recuperado de:

[https:// dialnet.uniroja.es/descarga/tesis/46490.pdf](https://dialnet.uniroja.es/descarga/tesis/46490.pdf)

Roest y Pieters (1997). *The nomological net of perceived service quality.the internacional journal of service industry management*, 8(4) p.p. 336-351

Recuperado de:

<https://www.researchgate.net/publication/43297173>

Sánchez y Reyes (2006). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: visión universitaria.

Recuperado de:

biblioteca.uns.edu.pe/saladocentes/archivoz/publicacionez/separata_final_maestria.doc

Salgado (2007). *Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos.*

Recuperado de:

www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S172948272007000100009

Tamayo, T y Tamayo, M. (1997) *El proceso de la investigación científica*. Editorial Limusa S.A. México 1997.

Recuperado de:

<https://tesisdeinvestig.blogspot.pe/2011/06/población-y-muestra--tamayo-y-tamayo.html>

Tello (2015). *Satisfacción estudiantil y calidad educativa en las Universidades del Consejo Regional Interuniversitario del Centro (CRI-CENTRO)*. Huancayo, Perú: Tesis, Doctorado, Escuela Posgrado, FAcultad de Educación, Universidad Nacional del Centro del Perú.

Valverde (2017) en su investigación *“Nivel de satisfacción del usuario en el Poder Judicial de Sihuas-Ancash-2017”*, en su Tesis de Maestría, de la Universidad Cesar Vallejo, Perú,

Yuni y Urbano (2006). *Técnicas para investigar 1. Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación. (2da edición). Córdova, Editorial Burjas.*

Recuperado de:

https://www.academia.edu/.../YUNI_URBANO_2006_Técnicas_para_investigar_1

Zeithami (1988) *Estudio de la satisfacción del cliente-Biblioteca de ingeniería de la universidad de Sevilla.*

Recuperado de:

<https://bibing.us.es/proyectos/abreprov/3966/fichero/1%252f2.pdf>

IX. ANEXOS

ANEXO 1 Artículo científico

TITULO

Calidad del servicio y satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la Administración de Justicia de Huancayo – 2018.

Quality of service and user satisfaction under the institutional political perception in the Administration of Justice of Huancayo – 2018.

AUTOR

Mg. Santos Flores, Raul

E-mail: sralun@hotmail.com

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo de investigación tituladocalidad del servicio y satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo, 2018, es determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo, 2018. La presente surge por el plan de desarrollo institucional del poder judicial 2009-2018, donde se señala que no es posible medir el nivel de desarrollo del país si no se toma en consideración la calidad del servicio de justicia, a la vez esta calidad del servicio se ve reflejada por la falta de valores de la institución por los temas ya conocidos de corrupción al más alto nivel de los jueces supremos de la república.

La investigación es de tipo básico, con un diseño experimental transversal correlacional, la población estuvo constituida por un total de 250 usuarios de la administración de justicia por espacio diario, se consideró para la muestra 131 usuarios siguiendo el tipo de muestreo aleatorio simple, habiéndose aplicado la técnica de la encuesta, con su instrumento el cuestionario y sus valoraciones de acuerdo a la escala Likert, para medir la calidad del servicio 30 ítems, y para conocer la satisfacción del usuario 30 ítems.

En cuanto a la hipótesis general se concluye que si existe relación significativa alta entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la administración de justicia- 2018, según la correlación tau b de kendall 0,845, encontrándose una relación alta con una significancia de $p=0,000$ siendo menor que 0,05; según los resultados descriptivos el 41,2 % de los usuarios perciben en un nivel regular la calidad del servicio, el 47,3 % perciben un nivel bueno, el 11,5 % perciben un nivel muy bueno la calidad del servicio; así mismo se empleó la entrevista a litigante, abogado, juez de paz y funcionario.

Palabras clave: Calidad del servicio, satisfacción del usuario, política institucional.

ABSTRACT

The objective of this research work titled service quality and user satisfaction under the institutional political perception in the administration of justice in Huancayo, 2018, is to determine the relationship between the quality of service and user satisfaction under political perception Institutional Program in the Administration of Justice of Huancayo, 2018. This is the result of the Institutional Development Plan of the Judicial Branch 2009-2018, which states that it is not possible to measure the level of development of the country without taking into account the quality of the justice service, at the same time this quality of service is reflected by the lack of values of the institution for the already known topics of corruption at the highest level of the supreme judges of the republic.

The research is of a basic type, with a correlational cross-sectional experimental design, the population was constituted by a total of 250 users of the administration of justice per daily space. For the sample, 131 users were considered following the simple random sampling type, having applied the technique of the survey, with its instrument the questionnaire and its assessments according to the Likert scale, to measure the quality of the service 30 items, and to know the user's satisfaction 30 items.

Regarding the general hypothesis, it is concluded that if there is a significant relationship between the quality of service and user satisfaction under the institutional political perception in the administration of justice-2018, according to the tau b correlation of kendall 0.845, finding a high relation with a significance of $p = 0.000$ being less than 0.05; according to the descriptive results, 41.2% of users perceive the quality of service at a regular level, 47.3% perceive a good level, 11.5% perceive the quality of service as a very good level; The interview with litigant, lawyer, justice of the peace and civil servant was also used.

Keywords: Quality of service, user satisfaction, institutional policy.

I. INTRODUCCIÓN

Las instituciones que poseen buena relación con los clientes, conservan una buena imagen para recomendar los servicios o productos que brindan, consecuentemente, las instituciones con el componente de calidad del servicio mejorarán la satisfacción del cliente. El señor presidente del poder judicial del Perú en el año 2014 presentó en España el libro *Perú & Lex*, un libro que detalla temas de inversiones y justicia, en dicho libro el señor presidente del poder judicial del Perú señala que no es posible medir el nivel de desarrollo de progreso del país si no se tiene presente la calidad del servicio de justicia.

La política institucional debe plasmar los valores de la institución, ser una sugerencia de las creencias y doctrina institucional ; el acceso a la justicia es un tema esencial en el actuar de los derechos en democracia y para el desarrollo a plenitud de la vida de los habitantes de un estado de derecho el cual para acrecentar la calidad del servicio de justicia debe internalizarse que el usuario es el elemento principal, los ciudadanos que acuden en busca de justicia esperan de la administración de justicia una serie de aspectos, donde destacan la sencillez de los tramites, la simplicidad, claridad y profesionalismo en la información recibida, las personas deben atender al usuario con amabilidad, rapidez y buen trato, flexibilidad de los horarios de atención, de fácil acceso para formular quejas y reclamos, el no mejorar estas características no se está logrando la satisfacción del usuario, la finalidad del presente es la de verificar como la calidad del servicio mejora la satisfacción del usuario en la administración de justicia de Huancayo 2018.

La calidad del servicio es un elemento principal que trasciende en la satisfacción del usuario y sobre ello los trabajos previos de investigación realizados constituyen fuentes primarias aportando datos del estudio, los mismos que desarrollamos a continuación.

Cortés (2015), en su investigación *“Calidad del servicio al cliente ofrecido en los juzgados civiles de Colombia”*, en su Tesis Doctoral, de la Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá D.C., nos señala que el objetivo principal es mostrar los distintos niveles de apreciación de los usuarios del sistema judicial especialmente donde se ventilan procesos judiciales de carácter ejecutivo y participativos, si esta calidad en el servicio al usuario es causa de los motivos por las cuales el sistema judicial es ineficiente e inoperante, con lo que se concluyó primordialmente que el servicio ofrecido no cumple con las expectativas de los justiciables.

Nicolás (2014), en su investigación *“Satisfacción del cliente de la Secretaria de Justicia de faltas de la Municipalidad de La Plata”*, en su trabajo de investigación de Maestría, de la Universidad Nacional de La Plata, Argentina, refiere que su trabajo tiene una metodología de tipo exploratoria de naturaleza cuantitativa, concluye que el procedimiento referente a brindar una mejor calidad de servicio es importante.

García (2014), en su investigación *“Sistema Administrativo de Calidad un enfoque competitivo en el Tribunal Superior de Justicia del Estado de Hidalgo, México”*. Tesis de Maestría, de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras, Honduras. El objetivo es determinar los cambios que se están dando en las organizaciones

gubernamentales ya que están migrando de los métodos tradicionales de administración a una perspectiva de calidad, el resultado final que cada proceso debe satisfacer o superar las expectativas de los usuarios.

Pascual (2010), realiza la investigación *“Satisfacción de los usuarios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México”*, en su Tesis de Maestría desarrollada en el estado federal de México, que obtuvo como muestra de estudio a los usuarios de cien juzgados de la Corte de Justicia de la Ciudad de México, los usuarios perciben la existencia de una atención diferenciada, preferencia para los usuarios ricos y otro tipo de atención para los usuarios pobres.

Huamán (2017), en su investigación de *“Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo 2015”*, en su Tesis de Maestría, de la Universidad Cesar Vallejo, Perú, el Objeto de este trabajo es el de determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo 2015, arrojando los resultados, que la calidad de los servicios es moderada en la Municipalidad de Corongo,

Maldonado (2017), en su investigación *“Conciliación extrajudicial y satisfacción del usuario en la Demuna de la municipalidad distrital de San Antonio Huarochiri, Lima-2016”*, en su Tesis de Maestría, de la Universidad Cesar Vallejo, Perú, concluyendo que existe satisfacción en los usuarios de la Demuna del Distrito de San Antonio en la provincia de Huarochiri en el año 2016.

Arellano (2015), en su investigación *“La calidad de servicio y satisfacción según usuarios del juzgado de paz letrado comisaria Vitarte, 2014”*, Tesis de Maestría, de la Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú, existe evidencia para señalar que la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del juzgado de paz letrado de la comisaria de Vitarte en el 2014, para el cual se obtuvo el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,857, el cual representa una alta correlación entre las variables.

DEFINIENDO CALIDAD

Calidad; para la Real Academia Española indica que Calidad deriva del latín *qualitas*, como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo que permite estimar su valor.

Mientras que para Philip B. Crosby (1999,p.64) indica que la calidad se determina desde una perspectiva ingenieril como el acatamiento de requerimientos precisos y normas, teniendo su lema como; hacer bien la primera vez y conseguir cero defectos. Hansen (1996,p.211) citado por López (2005,p.218) indica que la calidad es el nivel de excelencia, es una medida de lo bueno de un producto o servicio.

Cuatrecasas (1999,p.336) para este autor la calidad refiere como conjunto de características que posee un producto o servicio recibidos de un sistema productivo, de igual modo su capacidad de satisfacción de los requisitos del usuario.

El concepto de Calidad de Servicio

Respecto al concepto de calidad de servicio podemos acudir a lo que define el Gobierno de la provincia de Salta (2008, p.27) refiriéndose como el grado adecuado y acorde que debe brindar un servicio cumpliendo con las necesidades y expectativas del usuario al que se le otorga dicho servicio, con calidad es decir que debe efectuarse en una forma correcta y eficiente que satisfaga sus necesidades y expectativas del usuario.

Reyes, Mayo y Loredó (2009,p.3) la calidad de servicio percibido por el cliente es conceptualizado globalmente como resultado de la comparación entre las expectativas sobre el servicio que se recibe y las percepciones de la actuación de las organizaciones que brindan el servicio.

Parasuraman, Zeithami y Berry (1988, p.11) refiere la calidad del servicio origina beneficios porque origina sinceros usuarios, usuarios que utilizarán la organización de nuevo y luego hablarán de la empresa positivamente con otras personas.

Zeithami (1988, p.3) indica la calidad de servicio refiere a la calidad percibida al concepto del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto.

Gonzales, Chamorro y Rubio (2007), señala que la calidad del servicio es conjunto de características y aspectos de un servicio que guarda relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes de los clientes.

Una vez definido la calidad de servicio y analizados los conceptos de diversos autores en la materia, es necesario desglosar el análisis conceptual de la misma para el cual detallaremos **las dimensiones de la calidad de servicio** como aquellas características o atributos más específicos a los que el usuario presta atención, según Bou (1997, p.251) refiere que estas dimensiones son elementos de comparación que utilizan los sujetos para evaluar los distintos objetos.

Elementos Tangibles; referidos a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación

Fiabilidad; habilidad para brindar la prestación de servicio prometido de modo fiable y cuidadoso.

Responsabilidad; refiere la preparación, la certeza, conocimiento y atención de los empleados para generar confianza y credibilidad (las anteriores dimensiones son de profesionalidad, cortesía, credibilidad y certeza).

Capacidad de respuesta, es la capacidad de respuesta al cliente, dotándolo de un servicio oportuno y adecuado a sus requerimientos, finalmente.

Confianza o empatía; la capacidad de percibir y comprender los deseos de otros, mediante un procedimiento de identificación individualizada al cliente (se relaciona con las anteriores dimensiones de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario).

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Howard y Sheth (1969,p.14) define como el estado cognitivo producto de la adecuación o inadecuación de la recompensa recibida a la inversión realizada, el cual se produce luego del consumo del servicio o producto.

Oliver (1980,p.15) define al estado psicológico final cuando la sensación que rodea a la discrepancia de las expectativas se enlace con los sentimientos previos acerca de la experiencia de consumo.

Sin embargo, para Kother (1987,p.29) refiere que es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra, esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar relacionada o no con un producto físico. Respecto a las dimensiones de la satisfacción del usuario podemos referir las siguientes a saber, la misma que se utilizaran para el presente trabajo de investigación: Comunicación es clave para obtener la satisfacción de los usuarios. Transparencia, está referido al nivel en el que el cliente percibe que no hay información oculta, no hay letras pequeñas. Por último, las expectativas como las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo.

Formulación del problema general.

Problema general

Enfoque cuantitativo

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo- 2018?

Enfoque cualitativo

¿Cómo perciben los usuarios la política institucional en la administración de justicia de Huancayo-2018?

Justificación del estudio

La calidad de justicia debe ser considerada como un eje fundamental en el funcionamiento y organización del Poder Judicial de nuestro País involucrando la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas usuarias y el servicio público recibido incorporando la celeridad, innovación, simplificación de sus procesos maximizando los recursos disponibles para la mejora continua.

Salvador (2008) afirma que el reto de las organizaciones es identificar las necesidades de sus clientes e intentar cumplirlas, convirtiéndose en un tema central para el servicio, teniéndose en cuenta que éstas necesidades terminarán transformándose en las percepciones de los usuarios, en los tiempos actuales el sistema de administración de justicia atraviesa momentos críticos, razón es la percepción de la ciudadanía sobre la imparcialidad y transparencia de las principales entidades que lo integran este sistema el cual pone entre dicho el lograr seguridad jurídica y justicia pronta que defiende.

Hipótesis General

Enfoque cuantitativo

Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario bajo la política institucional en la administración de justicia de Huancayo-2018.

Enfoque cualitativo

Son emergentes.

Objetivo general

Enfoque cuantitativo

Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo-2018.

Enfoque cualitativo

Interpretar la percepción de los usuarios de la política institucional en la administración de justicia de Huancayo-2018.

II. METODOLOGÍA

Enfoque cuantitativo

La presente Investigación es Cuantitativo y correlacional, Según Hernández, Fernández y Baptista (2006, p.5), esta investigación corresponde al enfoque cuantitativo por qué se va recolectar datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para que luego se establezca patrones de comportamiento y probar teorías.

Enfoque cualitativo

Utilizaremos el método inductivo, a decir de Francis Bacon (1620), porque nos interesamos en entender y demostrar los procesos sociales en su sentido real, razón que la investigación cualitativa se inicia de la realidad social de las personas investigadas, examina a estas personas en su contexto y se interesa por obtener una información global del objeto de estudio. Es decir, lograr conclusiones generales a partir de supuestos particulares.

Tipo de estudio

Enfoque cuantitativo

Tiene un enfoque cuantitativo, de tipo básico, con un diseño descriptivo correlacional. Hernández (2010, p. 63) la investigación principalmente mide dos o más variables, para el cual se establece su grado de correlación al fenómeno investigado.

Según su finalidad, es investigación básica porque está orientada a la consecución de nuevos conocimientos y nuevos campos de investigación sin un fin específico.

Según su naturaleza, es cuantitativa por que mide las variables de calidad del servicio y satisfacción del usuario con la finalidad de encontrar la relación entre ellos utilizando la estadística inferencial.

Según su alcance temporal, las variables se miden en un solo corte o en el mismo tiempo razón que es transversal o transeccional, el tipo infiere una medición única.

Enfoque cualitativo

Sánchez y Reyes (2006, p.102) son estudios de mayor profundidad e intensivos en muestras pequeñas para obtener la interpretación del fenómeno de investigación, interesándose por lo particular, contextual, los relatos vividos donde predomina el método inductivo.

Población y muestra

Población: para Hernández (2014, p .174) define como un conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.

La población se constituyó por todos los usuarios de la Administración de Justicia de Huancayo 2018, en un total de 250.

Criterios de inclusión.

Todos los usuarios de la Administración de Justicia de Huancayo 2018, por espacio diario.

Muestra:

Enfoque cuantitativo

Para Tamayo, T y Tamayo, M. (1997, p. 38), afirman que la muestra es el grupo de sujetos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico.

Entonces: 151 usuarios de la Administración de Justicia de Huancayo por espacio diario.

Enfoque cualitativo

La unidad de análisis son los usuarios de la administración de justicia de Huancayo por espacio diario.

Validez

El instrumento previo a su administración sufrió moderadas adaptaciones. Validez, según Sánchez y Reyes (2006, p. 155), "Es la propiedad que hace referencia a que todo instrumento debe medir lo que se ha propuesto medir" vale decir que demuestre efectividad al obtener los resultados de la capacidad, conducta, rendimiento o aspectos que asegura medir.

Confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad – Calidad del servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,741	20

Para la escala de medición de la variable calidad del servicio, se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.741, puntaje equivalente a una excelente confiabilidad.

Estadísticas de fiabilidad – Satisfacción del usuario

Alfa de Cronbach	N de elementos
,761	20

Para la escala de medición de la variable satisfacción del usuario, se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.761, puntaje equivalente a una excelente confiabilidad.

Enfoque cualitativo

Salgado (2007 p.4) una de las ventajas en la investigación cualitativa es la falta de validez y confiabilidad, según autores la razón es no quebrantar su naturaleza, propósitos y objetivos.

III. RESULTADOS.

Enfoque cuantitativo

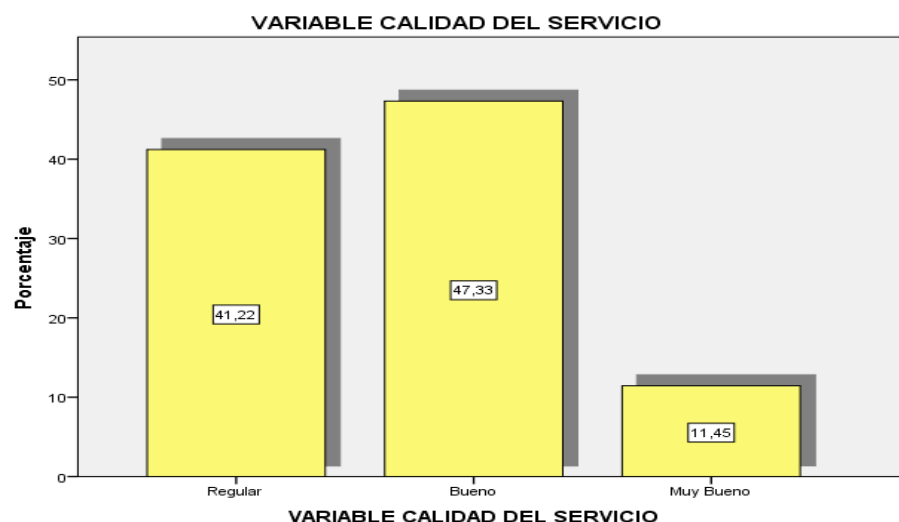
Descripción de los resultados de las variables de estudio

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en cada una de las variables de estudio. El origen de estos resultados son los puntajes obtenidos de las respuestas de los usuarios de la Administración de Justicia de Huancayo-2018.

Resultados de la variable Calidad del servicio

Gráfico Nro.1

Resultados de la variable Calidad del servicio



Fuente: aplicación del instrumento de investigación

Interpretación:

De la tabla y el gráfico, se observa que son 54 usuarios que representa el 41,2 % de la muestra consideran regular la calidad del servicio, son 62 usuarios que representa el 47,3 % de la muestra consideran bueno la calidad del servicio, son 15 usuarios que representa el 11,5 % de la muestra consideran muy bueno la calidad del servicio.

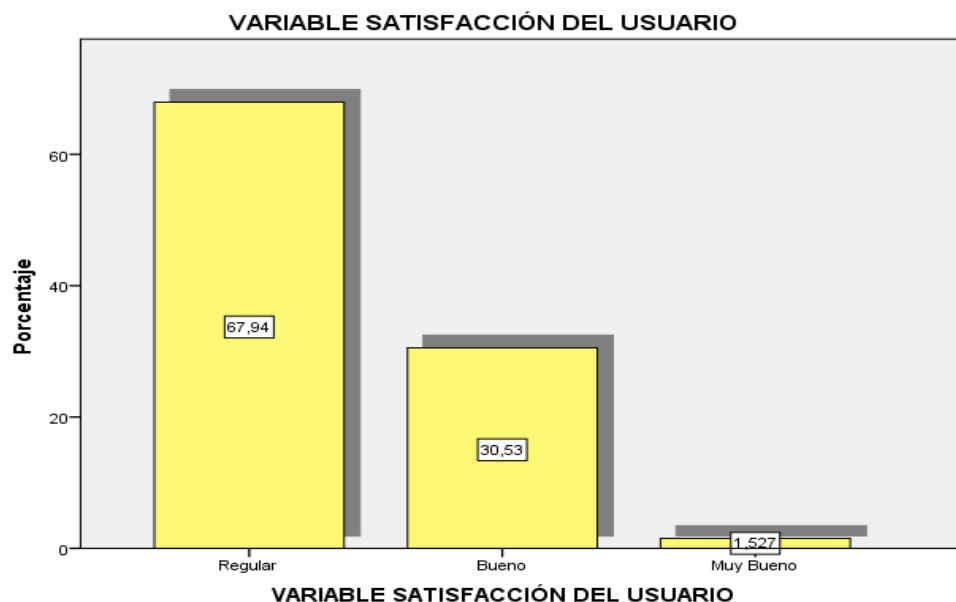
En conclusión, con los datos que nos muestra la presente tabla podemos señalar que la calidad del servicio se encuentra en un nivel bueno a regular no siendo la diferencia muy visible por el escaso margen porcentual que se obtiene entre los niveles.

De la entrevista realizada a los actores; litigante, abogado, juez de paz y funcionario coinciden que la calidad del servicio refiere a un buen trato, cortesía y que sea efectivo.

Resultados de la variable Satisfacción del usuario

Gráfico Nro. 2

Resultados de la variable Satisfacción del usuario



Fuente: aplicación del instrumento de investigación

Interpretación:

De la tabla y el gráfico, se observa que son 89 usuarios que representa el 67,9 % de la muestra consideran regular la satisfacción del usuario, son 40 usuarios que representa el 30,5 % de la muestra consideran bueno la satisfacción del usuario, son 2 usuarios que representa el 1,5 % de la muestra consideran muy bueno la satisfacción del usuario.

En conclusión, con los datos que nos muestra la presente tabla podemos señalar que la satisfacción del usuario se encuentra en un nivel regular, los usuarios tienen la percepción que la calidad del servicio no es la óptima consecuentemente la satisfacción es regular.

De la entrevista aplicada para esta categoría los cuatro actores, litigante, abogado, juez de paz y funcionario coinciden en la satisfacción del usuario referido como cumplimiento de las expectativas, atención breve, buena atención.

Contrastación de hipótesis General

En esta sección se presenta el análisis de la relación entre los puntajes de las variables Calidad del servicio y Satisfacción del usuario. Puesto que ambas variables poseen una medición en escala ordinal y, además, no poseen una distribución normal, se hizo uso del coeficiente de correlación Tau_b de Kendall, cuyo cálculo se realizó haciendo uso del SPSS Versión 20.

Tabla N° 1 Correlaciones

			VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO	VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Tau_b de Kendall	VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO	Coefficiente de correlación	1,000	,845**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	131	131
	VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coefficiente de correlación	,845**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	131	131

**.. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Tabla N° 2 interpretación de los coeficientes de correlación

Coefficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)

Ubicando en la tabla de correlación que $t = 0,845$, se tiene correlación alta por lo tanto Si existe relación significativa alta entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo-2018.

Hipótesis general

A decir de Oseda y otros (2011), el proceso que permite realizar el contraste de hipótesis requiere ciertos procedimientos. Se ha podido verificar los planteamientos de diversos autores, cada uno de ellos con sus respectivas características y peculiaridades, motivo por el cual era necesario decidir por uno de ellos para ser aplicado en la investigación.

Hipótesis Nula:

H_0 : No Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la administración de justicia- 2018.

Hipótesis Alterna:

H_a : Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la administración de justicia- 2018.

d) Criterios de decisión

Si $p < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

Si $p > 0,05$ entonces se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_a).

e) Decisión Estadística.

Puesto que

$$p = 0,000$$

$$\alpha = 0,05$$

Entonces $0,000 < 0,05$, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula(H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

f) Conclusión Estadística

Se concluye que si Existe relación significativa alta entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la administración de justicia- 2018.

Enfoque cualitativo

A continuación, se recopila la información de las entrevistas realizadas mediante la triangulación la misma que nos permite el análisis de las categorías y subcategorías, como también nos permitirá estructurar un cuadro ordenado.

Cuadro Nro. 1
Triangulación para Calidad del Servicio

Categoría	Subcategoría	Actor 1 litigante	Actor 2 Abogado	Actor 3 Juez de Paz	Actor 4 Funcionario	Triangulación
Calidad del servicio	Calidad del Servicio	Que sea efectivo, legal conforme a las normas legales, se deben dar charlas.	Es todo un conjunto de circunstancias o aspectos que un cliente recibe en el servicio.	Ser más eficiente, buen trato al usuario, respeto, atención inmediata.	Cumplir con las necesidades y expectativas del usuario para su satisfacción, empleando cortesía, infraestructura, profesionalismo.	Litigante, Abogado, Juez de Paz y Funcionario coinciden que la calidad del servicio refiere un buen trato, cortesía y que sea efectivo.
	Elementos tangibles	En los juzgados no hay tecnología y el trato es déspota, no hay comodidad, pero en el local central si existe comodidad.	Tiene todos los elementos que menciona, falta mantenimiento, transmite comodidad, falta orden y limpieza.	No hay sala de espera en módulo de Jauja, no transmite comodidad.	Se tiene instalaciones modernas, cómodas, se ha mejorado en logística y personal.	Litigante y Juez de Paz refieren que no existe comodidad, mientras que el Abogado y Funcionario refieren que tienen todas las comodidades solo hace falta mantenimiento.
	Fiabilidad	No es confiable porque los secretarios dan desconfianza, el horario es incorrecto cuando vas por la tarde a los juzgados no desean atender.	Es fiable, existe confianza, solo falta mayor atención en ventanillas de mesa de partes, hay mucha demora.	Son fríos, tienen que ser más atentos, no son fiables. El horario está correcto.	Se sienten confiados porque existe seguridad jurídica en horario corrido.	Abogado y Funcionario señalan que existe confianza, es fiable, abogado señala que existe demora en ventanillas de mesa de partes. Litigante y Juez de Paz coinciden que no es fiable, que tienen que ser más atentos.
	Responsabilidad	Nadie muestra responsabilidad, más se dedican a conversar entre ellos, contestar por celular, tomar desayuno, nos dejan parados. En mesa de partes hay personas que están	Es en algunos trabajadores, no es en su totalidad, falta mayor capacitación en su trato, no existen plazos, ni la forma.	Falta sensibilización en un mejor trato, no se cumplen los plazos establecidos, el que firma no está y nadie firma.	Muestran mucho más están certificados con el ISO-2015.	El funcionario indica que se muestra mucho más que responsabilidad por que están certificados con ISO, mientras para el litigante, abogado y juez de paz señalan

		aburridos ponen peros como si fuesen juez, secretarios, hay demora.				que no muestran responsabilidad solo en algunos trabajadores, falta sensibilización, mejor trato.
	Capacidad de respuesta	No resuelven nada, más provocan problemas, incomodidad y demora en la atención en mesa de partes otros te recepcionan otros no, hacen líos, problemas.	En el área del primer piso, puedo decir que sí, pero en los juzgados en general justifican sus retrasos por la carga procesal lo que incomoda a los clientes.	No es rápido, mucha burocracia, mucho papeleo, no hay respuesta inmediata a tu requerimiento.	Se tiene la capacidad de respuesta al momento, la capacitación del personal es primordial.	Funcionario refiere que la capacidad de respuesta es al momento, por parte del abogado indica solo es en el primer piso, en el resto no, y así lo entiende el litigante y juez de paz al indicar que no se resuelve nada y no es rápido existe mucha burocracia, mucho papeleo, provocan problemas, incomodidad y demora en la atención.

Triangulación para Satisfacción del usuario

Categoría	Subcategoría	Actor 1 litigante	Actor 2 Abogado	Actor 3 Juez de Paz	Actor 4 Funcionario	Triangulación
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	Que haya buena atención, ser amable.	Es la aceptación complacida del producto y/ servicio, oportuno y correcto, justicia tardía no es justicia.	Atención breve, oportuna, atención lo más rápido, ser eficiente.	Es el cumplimiento de las expectativas satisfactorias de los justiciables a una mejora continua.	Los cuatro actores litigante, abogado, juez de paz y funcionario, coinciden en la satisfacción del usuario referido como cumplimiento de las expectativas, atención breve, buena atención.
	Comunicación	No atienden, solo problemas, la justicia es para todos, no existe la ley de transparencia. No recomendaría a nadie.	La mayoría no responde ni el saludo, no desean atender, mi cliente muchas veces viene y menciona que debo ir al juzgado porque el secretario no desea atenderlo.	Mejorar, existe mal trato, no absuelven la duda	Tenemos una oficina de orientación Jurídica Gratuita la misma que ha obtenido su certificación ISO-2015.	El funcionario indica que se tiene una oficina de orientación jurídica gratuita que ha obtenido certificación ISO, en contrario sensu el litigante, abogado, juez de paz indican que se tiene que mejorar, existe mal trato, no atienden, no responden el saludo.
	Transparencia	No hay transparencia, nadie explica el procedimiento, solo exigen, resuelven y luego se corrigen ellos mismos.	Si existe seguridad jurídica pero debe ser al 100%, para ganar algún juicio tienes que hablar con otras personas y esto no es transparente.	Existe seguridad jurídica, no existe transparencia.	Todo justiciable o usuario tiene la seguridad jurídica en los servicios que recibe, todo operador jurídico de la institución está capacitado para el correcto cumplimiento de sus funciones.	Funcionario señala que existe seguridad jurídica es decir transparencia y todo colaborador está capacitado para el cumplimiento de sus funciones, Juez de paz indica, que si existe seguridad jurídica, más no existe transparencia concordando con el mismo concepto el litigante y abogado.
	Expectativas	No existe Amabilidad, no son respetuosos, no son atentos, no son cordiales,	En lo administrativo, creo que sí, pero en lo jurisdiccional no, existe	Las personas reclaman sus derechos, amenazan con quejarse sin	Hemos mejorado y continuaremos mejorando a la oficina	El funcionario refiere que se ha mejorado la atención, y la mala

		hay algunos que son rescatables.	mucha demora para resolver o sentenciar, los abogados no tenemos ni espacio para consultar los expedientes, siempre se tiene demora.	fundamento, el servicio ha mejorado un poco por temor a las quejas.	de orientación acuden más de 500 personas por día, entre abogados y litigantes a consultar sus dudas, expedientes y otros, existe un compromiso de nuestra parte y de la institución en mejorar esta mala imagen y creo que se está logrando los indicadores lo señalan así.	imagen está mejorando según los indicadores actuales, el litigante indica que no existe amabilidad solo algunos son rescatables, el abogado indica que en lo administrativo si cumple con las expectativas, pero en lo jurisdiccional no, existe mucha demora, para el juez de paz las personas reclaman sus derechos, exigen, inclusive amenazan con quejarse sin fundamento.
--	--	----------------------------------	--	---	--	--

Categoría	Subcategoría	Informante 1 litigante	Informante 2 Abogado	Informante 3 Juez de Paz	Informante 4 Funcionario	Triangulación
Política institucional.		No hay política institucional, no tienen charlas de psicólogos, sociólogos, dejar de ser déspotas.	Es el marco normativo por el cual la institución diseña su visión-misión, enmarcado en valores que en la actualidad no existe.	Todo está enmarcado en la Ley no se puede hacer más de lo que la ley señala.	Nuestra Política institucional está señalada de forma escrita, expresada en la política de la calidad.	El litigante indica que no hay política institucional, para el abogado y juez de paz todo está en el marco normativo mientras que el funcionario señala que la política institucional esta expresada de forma escrita consignada en su política de la calidad.

IV. DISCUSIÓN

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo general; Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo – 2018, luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene los siguientes resultados, se observa que son 54 usuarios que representa el 41,2% de la muestra consideran regular la calidad del servicio, son 62 usuarios que representa el 47,3% de la muestra consideran bueno la calidad del servicio, finalmente 15 usuarios que representa el 11,5% de la muestra consideran muy bueno la calidad del servicio, mientras en la variable satisfacción del usuario, son 89 usuarios que representa el 67,9% de la muestra consideran regular la satisfacción del usuario, son 40 usuarios que representa el 30,5% de la muestra consideran bueno la satisfacción del usuario y son 2 usuarios que representa 1,5% de la muestra consideran muy bueno la satisfacción del usuario.

Demostrándose la hipótesis con el estadígrafo tau b de kendall por tener una muestra grande y la variable cualitativa se ubica en la tabla de correlación que $t=0,845$, se tiene correlación alta por lo tanto si existe relación significativa alta entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo-2018. Puesto que $p=0,000$ y $\alpha = 0,05$, entonces $0,000 < 0,05$, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Se concluye que si existe relación significativa alta entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo – 2018.

Estos resultados de la Investigación se comparó con la investigación realizada por Arellano (2015), en su investigación *“La calidad de servicio y satisfacción según usuarios del juzgado de paz letrado comisaria Vitarte, 2014”*, en su Tesis de Maestría, de la Universidad César Vallejo, Perú, el cual tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la calidad de servicio y satisfacción según los usuarios del juzgado de paz letrado comisaria Vitarte 2014, arribando a la conclusión que la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del juzgado de paz letrado de la comisaria de Vitarte en el 2014.

Al inicio de la investigación se formuló como objetivo específico 1; Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la comunicación bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo – 2018, luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene los siguientes resultados, se observa que son 16 usuarios que representa el 12,2% de la muestra consideran deficiente la comunicación, son 85 usuarios que representa el 64,9% de la muestra consideran regular la comunicación, son 23 usuarios que representa el 17,6% de la muestra consideran bueno la comunicación, finalmente 7 usuarios que representa el 5,3% de la muestra consideran muy bueno la comunicación.

Demostrándose la hipótesis con el estadígrafo tau b de kendall por tener una muestra grande y la variable cualitativa se ubica en la tabla de correlación que $t=0,830$, se tiene correlación alta por lo tanto si existe relación significativa alta entre la calidad del servicio y la comunicación bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo-2018. Puesto que

$p=0,000$ y $\alpha = 0,05$, entonces $0,000 < 0,05$, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Se concluye que si existe relación significativa alta entre la calidad del servicio y la comunicación bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo – 2018.

Estos resultados de la Investigación se compararon con la investigación realizada por Nicolás (2014), en su investigación *“Satisfacción del cliente de la Secretaría de Justicia de Faltas de la Municipalidad de La Plata”*, en su trabajo de investigación de Maestría, de la Universidad Nacional de La Plata, Argentina, refiere en la conclusión de su investigación que lo primordial es ofrecer un servicio de calidad, luego analizar el nivel de calidad que se genera en el usuario, para el cual se tiene que observar los puntos que se tiene a favor y en contra, mejorar los positivos y bajar los negativos, realizando las veces que sea necesario buscando optimizar el servicio que se ofrece.

También formulamos un objetivo específico 2; Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la transparencia bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo – 2018, luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene los siguientes resultados, se observa que son 7 usuarios que representa el 5,3% de la muestra consideran deficiente la transparencia, son 60 usuarios que representa el 45,8% de la muestra consideran regular la transparencia, finalmente son 64 usuarios que representa el 48,9% de la muestra consideran bueno la transparencia.

Demostrándose la hipótesis con el estadígrafo tau b de kendall por tener una muestra grande y la variable cualitativa se ubica en la tabla de correlación que $t=0,675$, se tiene correlación moderada por lo tanto si existe relación significativa moderada entre la calidad del servicio y la transparencia bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo-2018. Puesto que $p=0,034$ y $\alpha = 0,05$, entonces $0,034 < 0,05$, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Se concluye que si existe relación significativa moderada entre la calidad del servicio y la transparencia bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo – 2018.

Estos resultados de la Investigación se compararon con la investigación realizada por García (2014), en su investigación *“Sistema Administrativo de Calidad un enfoque competitivo en el Tribunal Superior de Justicia del Estado de Hidalgo, México”*. Tesis de Maestría, de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras, Honduras, cuyo objetivo es determinar los cambios que se están dando en las organizaciones gubernamentales ya que se está migrando de los métodos tradicionales de administración a una perspectiva de calidad, concluyendo que cuando se ingresan herramientas y métodos a un nuevo equipo de mejora continua, el trabajo en el tribunal superior de justicia puede mejorar y comprenderse mejor las actividades de los procesos, siendo el resultado final que cada proceso debe satisfacer o superar las expectativas de los usuarios.

Por último el objetivo específico 3; Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la expectativa bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo – 2018, luego de aplicar los instrumentos

de investigación se tiene los siguientes resultados, se observa que son 4 usuarios que representa el 3,1% de la muestra consideran deficiente la expectativa, son 52 usuarios que representa el 39,7% de la muestra consideran regular la expectativa, son 66 usuarios que representa el 50,4% de la muestra consideran bueno la expectativa, finalmente son 9 usuarios que representa el 6,9% de la muestra consideran muy bueno la expectativa.

Demostrándose la hipótesis con el estadígrafo tau b de kendall por tener una muestra grande y la variable cualitativa se ubica en la tabla de correlación que $t=0,750$, se tiene correlación alta por lo tanto si existe relación significativa alta entre la calidad del servicio y la expectativa bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo-2018. Puesto que $p=0,000$ y $\alpha = 0,05$, entonces $0,000 < 0,05$, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Se concluye que si existe relación significativa alta entre la calidad del servicio y la expectativa bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo – 2018.

Estos resultados de la Investigación se compararon con la investigación realizada por Cortes (2015), en su investigación “*Calidad del servicio al cliente ofrecido en los juzgados civiles de Colombia*”, en su Tesis Doctoral, de la Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá D.C., refiere que el objetivo principal es mostrar los distintos niveles de apreciación de los usuarios del sistema judicial, si la calidad en el servicio al usuario es causa de los motivos por las cuales el sistema judicial es ineficiente e inoperante, luego de realizarse las encuestas cerradas dirigidas a los litigantes directos del sistema judicial y otros no litigantes para medir la percepción, y las entrevistas desarrolladas se concluyó que el servicio ofrecido no cumple con las expectativas de los justiciables.

Para el enfoque cualitativo; al inicio de la investigación se formuló el objetivo general; Interpretar la percepción de los usuarios de la política institucional en la administración de justicia de Huancayo-2018. Luego de realizar la triangulación de la información brindada por los cuatro informantes refieren que tienen todas las comodidades de los elementos tangibles, mas no se cuenta con responsabilidad, la existencia de mucha burocracia provoca demora en la atención, la existencia del mal trato permite que la atención no sea transparente, el cual refleja que no existe ninguna política institucional que lleve a optimizar y/o mejorar los indicadores malos que indican los informantes.

Estos resultados de la investigación se compararon con la investigación realizada por Mendieta (2010), en su investigación “*Propuesta de un Modelo de Gestión y de Calidad en el servicio para la función judicial del Ecuador, aplicación práctica en la función judicial del Azuay*”. Tesis de Maestría, de la Universidad de Cuenca, Ecuador; el objetivo es analizar el Modelo de Gestión que se requiere para implementar en la función judicial, se obtuvieron mejorar en la comodidad de los usuarios al concentrarse en un solo local las diferentes judicaturas, los usuarios refieren que continua el mal trato, las expectativas son negativas, estos usuarios señalan que debe brindarse capacitación a los operadores jurídicos especialmente en el servicio de calidad porque existen trabajadores que

desconocen ciertos temas por el cual brindan una mala información generando retardo en los procesos judiciales.

Respecto al enfoque cualitativo en el objetivo específico planteado como el de Interpretar el impacto de la percepción de la política institucional nos indica que la relación de la calidad del servicio y satisfacción del usuario en la administración de justicia de Huancayo – 2018, para el litigante como usuario refiere que no hay política institucional, para el abogado y juez de paz todo está en el marco normativo mientras que el funcionario señala que la política institucional esta expresada de forma escrita consignada en su política de la calidad.

Estos resultados de la investigación se compararon con la investigación realizada por Gutiérrez (2018), en su investigación *“Imagen corporativa y su relación en la satisfacción del usuario judicial de la Corte Superior de Justicia de La Libertad-Trujillo, 2017”*. Tesis de Maestría, de la Universidad César Vallejo, Trujillo Perú, si bien su objetivo es determinar la relación entre la imagen corporativa y la satisfacción del usuario judicial de la Corte Superior de Justicia de La Libertad-Trujillo, 2017. Su conclusión nos indica que la Gerencia de Administración Distrital de la Corte Superior de Justicia de La Libertad, deberá realizar y concretizar un Plan de Fortalecimiento y Desarrollo de Capacidades para el colaborador jurisdiccional y administrativo, para el cual se debe institucionalizar con Resolución Administrativa que apruebe un cronograma de capacitación anual y se comprometa el presupuesto institucional para su materialización.

V. CONCLUSIONES

Se determinó que existe relación significativa alta entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo-2018, luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene tau b de Kendall $t=0,845$, se tiene correlación alta. Puesto que $p=0,000$ y $\alpha = 0,05$ entonces $0,000 < 0,05$, en consecuencia se evidencia la correlación.

Se determinó que existe relación significativa alta entre la calidad del servicio y la comunicación bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo-2018, luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene tau b de Kendall $t=0,830$, se tiene correlación alta. Puesto que $p=0,000$ y $\alpha = 0,05$ entonces $0,000 < 0,05$, en consecuencia se evidencia la correlación.

Se determinó que existe relación significativa moderada entre la calidad del servicio y la transparencia bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo-2018, luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene tau b de Kendall $t=0,675$, se tiene correlación moderada. Puesto que $p=0,034$ y $\alpha = 0,05$ entonces $0,034 < 0,05$, en consecuencia se evidencia la correlación.

Se determinó que existe relación significativa alta entre la calidad del servicio y la expectativa bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo-2018, luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene tau

b de Kendall $t=0,750$, se tiene correlación alta. Puesto que $p=0,000$ y $\alpha = 0,05$ entonces $0,000 < 0,05$, en consecuencia se evidencia la correlación.

Luego de la triangulación de la entrevista de los actores, se concluye que los litigantes refieren que no existe una Política Institucional, el Abogado y Juez de Paz señalan que todo está en el marco normativo y el Funcionario indica que la Política Institucional esta expresada de forma escrita consignada en su política de calidad. Consecuentemente se tiene un impacto negativo de la calidad del servicio en los usuarios generándose una insatisfacción, pesimismo del usuario en la administración de Justicia.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Gerencia de Administración Distrital de la Corte Superior de Justicia de Junín crear folletos de bienvenida y guía del usuario judicial donde se encuentre los servicios que brinda la administración de justicia de Huancayo.

Los colaboradores judiciales deben tener una disposición natural de atención y servicio al usuario, tienen que ser activos y dinámicos para ofrecer una respuesta rápida, para el cual deben ser capacitados.

Poner mayor énfasis en la comunicación con la finalidad de obtener un trato personalizado con el usuario para así responder a sus requerimientos y se sientan importantes.

Deben mostrar un trato amable y cordial con todos los usuarios, para el cual todos los que se encuentran inmersos en administrar justicia deben ser sometidos a exámenes psicológicos y psiquiátricos con la finalidad de obtener salud mental y mejorar su personalidad que se reflejará en los usuarios y en ellos mismos.

La puntualidad en el cumplimiento de los plazos establecidos, indicará que la transparencia ha mejorado, cuanto más rápido es la atención mejorará la satisfacción del usuario lo que permitirá crear seguridad jurídica en los usuarios.

Se debe mejorar los ambientes físicos existentes en todas las sedes de administración de justicia, no basta en la sede central, los usuarios se deben sentir complacidos de acudir a utilizar los servicios de la administración de justicia.

VII. PROPUESTA

1.- Implementación de un programa de calidad del servicio para aumentar la satisfacción del usuario en la administración de justicia de Huancayo.

2.- Implementar una Guía de protocolo del servicio para la atención presencial y atención telefónica como parte de la Política de la Calidad de la Institución.

Introducción

En la actualidad los servicios de la administración de justicia son cuestionados por la falta de la deontología jurídica, que significa, lo justo, lo adecuado, lo obligatorio, su influencia en el mundo globalizado exige un avance en democracia

y derechos humanos así como hacerle frente a la corrupción y al crimen organizado, el innovar la calidad del servicio para satisfacer las necesidades de los usuarios a razón que son los ciudadanos que exigen cada día una justicia justa con rostro humano, un servicio rápido, un ambiente agradable, la presente propuesta nos llevará a mejorar la actitud de los colaboradores para que puedan transmitir a los usuarios confianza al momento de requerir los servicios que brinda la administración de justicia de Huancayo.

Justificación

La presente investigación nos determinó que la calidad del servicio y la satisfacción del usuario no se encuentran óptimas, se requiere implementar un programa de calidad del servicio para aumentar la satisfacción del usuario donde todos se involucren y lograr la satisfacción del usuario.

Objetivo General

Implementar un programa de calidad del servicio para aumentar la satisfacción del usuario de la administración de justicia de Huancayo.

Objetivos Específicos

- Incrementar las habilidades y conocimientos de los colaboradores de justicia respecto a la calidad del servicio y satisfacción del usuario.
- Estimular al colaborador de justicia para lograr los objetivos de la institución basados en la calidad del servicio y satisfacción del usuario.
- Brindar formatos que señalen la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de manera periódica.
- Determinar un protocolo de atención del servicio.
- Reforzar la cultura de servicio en la administración de justicia de Huancayo.

Primera Propuesta:

Implementación de un programa de calidad del servicio para aumentar la satisfacción del usuario en la administración de justicia de Huancayo.

El plan de capacitación

Tema: Calidad del servicio y satisfacción del usuario

Lugar: Auditorio de la Corte Superior de Justicia de Junín.

Tipo de evento: Seminario.

Cantidad de participantes: 70

Dependencia: Unidad de Servicios Judiciales.

PROGRAMA

Primer Día.

Tiempo	Actividad a desarrollar	Equipo, herramientas o materiales a usarse y tarea	Objetivo
	Apertura. Sensibilización (dinámica participativa)		Crear un ambiente de confianza.

20 minutos	<p>5. Entregar papel a cada uno de los participantes, para que cada uno anote sus cualidades que lo identifica ante los demás.</p> <p>6. Se reunieron los papeles de todos.</p> <p>7. Revueltos los papeles se reparten nuevamente al grupo.</p> <p>8. Cada participante lee la cualidad y trata de adivinar quién escribió la misma</p>	Papel, marcadores y lapiceros.	
------------	--	--------------------------------	--

120 minutos	<p>Calidad del servicio: Definición, sistemas, norma ISO, ejemplos.</p> <p>Usuario: El que recibe un servicio. Tiene una necesidad. Tiene poder de decisión. Define la calidad recibida Evalúa tu desempeño. No siempre tiene la razón, pero va primero.</p> <p>Imagen de la Institución: La hacen todos los colaboradores. La imagen positiva se construye con la imagen personal, el lenguaje corporal y verbal además de una vestimenta adecuada. Limpieza personal. Limpieza de las instalaciones.</p>	<p>Utilización de proyector.</p> <p>Habrán discusiones de grupos para analizar las causas-efectos.</p>	<p>Que el colaborador tenga conocimiento de la cultura de calidad del servicio y su trabajo lo desempeñe con esmero.</p> <p>Que los colaboradores proporcionen críticas constructivas y soluciones.</p>
-------------	--	--	---

PROGRAMA
Segundo Día.

Tiempo	Actividad a desarrollar	Equipo, herramientas o materiales a utilizarse y tarea	Objetivo
120 minutos	<p>Comunicación:</p> <p>Definición, formas de comunicación, sentidos de comunicación.</p> <p>Conocimiento de los servicios que ofrece la Institución de Justicia.</p> <p>Protocolo presencial y telefónico.</p> <p>Protocolo telefónico:</p> <p>Saludo:</p> <p>Buenos días o tardes, gracias por llamar al Poder Judicial, ¿En qué puedo Ayudarlo?</p> <p>Despedida:</p> <p>¿Le puedo ayudar en algo más?</p> <p>Protocolo presencial:</p> <p>Saludo:</p> <p>Buenos días o tardes, ¿En qué puedo ayudarlo?</p> <p>Despedida:</p> <p>¿Lo puedo ayudar en algo más?</p> <p>Esperar que responda, si necesita algo, si no despedirse con; Fue un gusto atenderlo.</p> <p>El valor agregado en la atención:</p> <p>Acompañamiento al momento que el usuario llegue a la oficina debe ser abordado y si requiere dirigirlo con otra persona, no basta indicarle, por educación se debe acompañarlo.</p> <p>Cultura de servicio:</p> <p>Que es servicio.</p>	<p>Presentación por medio de proyector.</p> <p>Un colaborador expondrá la forma de brindar información de la Institución al usuario</p>	<p>Conocer los estándares que rige la Cultura del servicio.</p>

	<p>Que es Cultura de Servicio.</p> <p>Influencia en los usuarios.</p> <p>Dimensiones de la cultura del servicio:</p> <p>Cortesía: Trate al cliente como lo más importante de su trabajo, ser asertivo, manejar las situaciones, escuchar, cuidar la imagen, practicar el hábito de la cortesía.</p> <p>Responsabilidad: Como administrar el tiempo, mostrar puntualidad, brindar solución al imprevisto.</p> <p>Efectividad: No prometer en exceso.</p> <p>Consistencia: Aplicación correcta de los estándares.</p> <p>Expectativas de los usuarios:</p> <p>Niveles:</p> <p>Básico:</p> <p>Esperado:</p> <p>Deseado:</p> <p>Inesperado:</p>		<p>Los colaboradores deben sentirse comprometidos con las expectativas que tienen el usuario al solicitar los servicios de la administración de justicia.</p>
--	---	--	---

PROGRAMA

Tercer Día:

Tiempo	Actividad a desarrollar	Equipo, herramientas o materiales a utilizarse	Objetivo
	<p>Satisfacción del usuario:</p> <p>Definición, incrementa la competitividad de las organizaciones.</p> <p>Formas de satisfacción del</p>		

60 minutos	usuario: Ofrecer un servicio de calidad. Cumplir con lo ofrecido. Brindar atención personalizada. Brindar atención rápida. Instrumentos de evaluación Usuario oculto, técnica utilizada por organizaciones para evaluar y medir la calidad del servicio. Reportes de satisfacción del usuario. Buzón de sugerencias.	Presentación por medio de proyector.	
15 minutos	Recapitulación Comprobación de aprendizaje. Ejercicio de atención al usuario Aplicación de los estándares.		
	Evaluación		
15 minutos	Preguntas orales sobre el tema.		

Total Minutos: 350 minutos.

Presupuesto:

Unidad	Concepto	Logística de la Institución
01	Computadora y proyector.	Provee
70	Refrigerio.	Provee
5	Marcadores	Provee
20	Lapiceros	Provee
10	Pliegos de Cartulina colores	Provee
04	Juegos de Tijeras	Provee

70	Fotocopias	Provee
03	Buzones de sugerencia, según Especificación técnica.	Provee

Segunda Propuesta:

Implementar una Guía de protocolo del servicio para la atención presencial y atención telefónica como parte de la Política de la Calidad de la Institución. Guía de protocolo del servicio.

El presente protocolo tiene por finalidad proporcionar un instrumento de actos de cortesía en la atención de los usuarios sea de forma presencial y/o vía teléfono que permita mejorar la Calidad del Servicio, su importancia se sustenta en una atención personalizada para generar un concepto homogéneo de conducta de los colaboradores de justicia al momento de atender al usuario de la administración de justicia de Huancayo.

Transmitir información y atención al usuario constituye un soporte fundamental para conocer los requerimientos de los usuarios de la administración de justicia de Huancayo con la finalidad de satisfacer sus necesidades, si bien la institución posee una Política de Calidad, esta tiene que ser mejorada para el cual se presenta la guía respectiva:

Protocolo presencial:

Saludo:

Buenos días o tardes, ¿En qué puedo ayudarlo?

Despedida:

¿Le puedo ayudar en algo más?

Esperar que responda, si necesita algo, luego despídase: ***Fue un gusto atenderlo.***

Cliente difícil:

Los usuarios difíciles son aquellos de temperamento alto y paciencia baja, dificultosos para negociar, se recomienda lo siguiente:

Escuche con atención.

Sea empático.

Baje el tono de su voz.

Imagine que le están observando.

Aprenda a ceder.

Controle los nervios.

Sea humano.

No lo tome de forma personal.

Cumpla lo que promete.

Explique con claridad.

Realizar reuniones de equipo de trabajo mensualmente para compartir experiencias sobre usuarios difíciles, con la finalidad de utilizar estrategias que sean útiles para la resolución de estos casos.

Protocolo telefónico:

El atender las llamadas telefónicas principalmente se inicia antes de la conversación al instante que se descuelga el teléfono, se recomienda que el número de tonos no exceda a tres, el teléfono debe estar accesible para adoptar una apariencia cómoda para su utilización, sostener con la mano contraria que nos permita realizar anotaciones de los mensajes.

Se inicia indicando el mensaje de bienvenida indicando:

Saludo:

Buenos días o tardes, Gracias por llamar al Poder Judicial, ¿En qué puedo ayudarlo?

Despedida:

¿Le puedo ayudar en algo más?

VIII. REFERENCIAS

Arellano (2015) en su investigación *“La calidad de servicio y satisfacción según usuarios del juzgado de paz letrado comisaria Vitarte, 2014”*, Tesis de Maestría, de la Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú,

Arbulú (2016) en su investigación *“Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de la Banda de Shilcayo, San Martín-2016”*, en su Tesis de Maestría, de la Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú

Bou (1997) *Influencia de la calidad percibida sobre la competitividad, análisis de los efectos vía demanda. Tesis doctoral.*

Recuperado de:

[http:// www.redalcy.org/html/818/81802505](http://www.redalcy.org/html/818/81802505)

Bernal (2010). *Metodología de la investigación, 3era Ed - Impreso en Colombia. Printed in Colombia 2010.*

Recuperado de:

<https://tecnologicosucreinvestigacion.files.wordpress.com/2016/03/metodologia-de-la-investigacion-3edi-bernal.pdf>

Blasco y Pérez (2007). *Enfoque cualitativo*

Recuperado de:

http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/enfoque_cualitativo.html

Cortés (2015) en su investigación *“Calidad del servicio al cliente ofrecido en los juzgados civiles de Colombia”*, en su Tesis Doctoral, de la Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá D.C.,

Cama (2017) en su investigación *“Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra 2016”*, Tesis de Maestría, de la Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú,

Cuatrecasas, A. (1999). *Gestión Integral de la Calidad*, Profit Editorial, Barcelona.

Recuperado de:

<https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/.../VidalVázquez> Estrella TD 2014 pdf?..

Denzin (1990). *La Entrevistas en la Investigación Cualitativa*

Recuperado de:

http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/COLECCION_UNPAN/BOL_DICIEMBRE_2013_69/UNED/2012/investigacion_cualitativa.pdf

Eiglier y Langeard (1989) *Servucción : el marketing de servicios | Request PDF – ResearchGate*

Recuperado de:

https://www.researchgate.net/.../40939333_Servuccion_el_marketing_de_servicios

Edgar Morin (2011). *El pensamiento complejo de Edgar Morin. Críticas, incomprensiones*

Recuperado de:

www.gazeta-antropologia.es/?p=1325

García (2014) en su investigación “*Sistema Administrativo de Calidad un enfoque competitivo en el Tribunal Superior de Justicia del Estado de Hidalgo, México*”. Tesis de Maestría, de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras, Honduras.

Gutiérrez (2018) en su investigación “*Imagen corporativa y su relación en la satisfacción del usuario judicial de la Corte Superior de Justicia de La Libertad-Trujillo, 2017*”. Tesis de Maestría, de la Universidad César Vallejo, Trujillo Perú.

García (2012) con su investigación “*Análisis de los Sistemas de Gestión de Calidad y la Administración Pública en la Presidencia del Consejo de Ministros*”, en su Tesis de Maestría de la Universidad Nacional de Ingeniería, Lima.

Garvín (1984). *What dopez product quality really mean?*

Recuperado de:

<http://www.redalcy.org/html/818/81802505>

Grönroos (1988) *Servicio de calidad, el sexto criterio del buen servicio de calidad.*

Recuperado de:

<http://www.redalcy.org/html/818/81802505>

Grande (1996). *Marketing de los servicios. España. ESIC Editorial.*

Recuperado de:

https://books.google.com/books/about/marketing_de_los_servicios.html?id...

Hansen (1996) citado por López (2005, p.218). *Conceptos de Calidad*

Recuperado de

<http://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1283/calidad.html>

Huamán (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo 2015*. Perú: Tesis, Maestría, Universidad Cesar Vallejo.

Jeremy Bentham (1889). *Deontología (ética)*

Recuperado de:

[https://es.wikipedia.org/wiki/Deontología_\(ética\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Deontología_(ética))

Mendieta (2010) en su investigación “*Propuesta de un Modelo de Gestión y de Calidad en el servicio para la función en el servicio para la función judicial del Ecuador, aplicación práctica en la función judicial del Azuay*”, Tesis de Maestría, de la Universidad de Cuenca, Ecuador.

Maldonado (2017) en su investigación “*Conciliación extrajudicial y satisfacción del usuario en la Demuna de la municipalidad distrital de San Antonio Huarochiri, Lima-2016*”, en su Tesis de Maestría, de la Universidad Cesar Vallejo, Perú,

Matamoros (2014). *Calidad educativa en el marco del IPEBA en escuelas rurales de Churcampa-Cosme-Huancavelica, 2014*. Perú: Tesis, Doctorado, Escuela de Posgrado. Universidad Cesar Vallejo.

Mario Bunge (1972, p. 23), *La Ciencia su método y filosofía*

Recuperado de:

www.unsj.edu.ar/unsjVirtual/.../Mario-Bunge-La-ciencia-su-metodo-y-su-filosofia.pdf

Molwick (2007). *El Método Científico*.

Recuperado de:

<https://molwick.com/es/libros/z141-libros-metodos-cientificos.pdf>

Nicolás (2014) en su investigación “*Satisfacción del cliente de la Secretaria de Justicia de faltas de la Municipalidad de La Plata*”, en su trabajo de investigación de Maestría, de la Universidad Nacional de La Plata, Argentina,

Kotler A. (1997) *Fundamentos de Mercadotecnia*

Recuperado de:

<https://www.casadellibro.com/libro-fundamentos-de-mercadotecnia-4aa-ed/.../588184>

Perú & Lex (2014). *Poder Judicial 2014*

Recuperado de:

<https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/.../P%26Inversiones.pdf?MOD=AJPERE>

Pascual (2010) realiza la investigación “*Satisfacción de los usuarios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México*”, en su Tesis de Maestría desarrollada en el estado federal de México

Ruiz-Alejos (2014, p. 45). *Análisis de la calidad percibida, satisfacción, valor percibido e intenciones futuras de los usuarios.*

Recuperado de:

<https://dialnet.uniroja.es/descarga/tesis/46490.pdf>

Roest y Pieters (1997). *The nomological net of perceived service quality. the international journal of service industry management*, 8(4) p.p. 336-351

Recuperado de:

<https://www.researchgate.net/publication/43297173>

Sánchez y Reyes (2006). *Metodología y diseños en la investigación científica. Lima: visión universitaria.*

Recuperado de:

biblioteca.uns.edu.pe/saladocentes/archivoz/publicacionez/separata_final_maestria.doc

Salgado (2007). *Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos.*

Recuperado de:

www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S172948272007000100009

Tamayo, T y Tamayo, M. (1997) *El proceso de la investigación científica*. Editorial Limusa S.A. México 1997.

Recuperado de:

<https://tesisdeinvestig.blogspot.pe/2011/06/población-y-muestra--tamayo-y-tamayo.html>

Tello (2015). *Satisfacción estudiantil y calidad educativa en las Universidades del Consejo Regional Interuniversitario del Centro (CRI-CENTRO)*. Huancayo, Perú: Tesis, Doctorado, Escuela Posgrado, Facultad de Educación, Universidad Nacional del Centro del Perú.

Valverde (2017) en su investigación “*Nivel de satisfacción del usuario en el Poder Judicial de Sihuas-Ancash-2017*”, en su Tesis de Maestría, de la Universidad Cesar Vallejo, Perú,

Yuni y Urbano (2006). *Técnicas para investigar 1. Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. (2da edición). Córdova, Editorial Burjas.

Recuperado de:

https://www.academia.edu/.../YUNI_URBANO_2006_Técnicas_para_investigar_1

Zeithami (1988) *Estudio de la satisfacción del cliente-Biblioteca de ingeniería de la universidad de Sevilla*.

Recuperado de:

<https://bibing.us.es/proyectos/abreprov/3966/fichero/1%252f2.pdf>

ANEXO 2

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTICULO CIENTIFICO

Yo, **RAÚL SANTOS FLORES**, estudiante del Programa del Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI Nro. 19997653, con la Tesis titulada:

“Calidad del servicio y satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la Administración de Justicia de Huancayo - 2018”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la universidad.

Huancayo, 21 de Junio del 2019.



Mg. RAÚL SANTOS FLORES
DNI N° 19997653

ANEXO 3

Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO BAJO LA PERCEPCIÓN POLITICA INSTITUCIONAL EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA DE HUANCAYO-2018.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO (ESQUEMA)	DIMENSIONES	MÉTODOS
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo-2018?</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la administración de justicia- 2018.</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la administración de justicia en Huancayo-2018.</p>	<p>V1:</p> <p>Calidad Servicio del</p>	<p>Trabajos previos:</p> <p>Internacional:</p> <p>Mendieta (2010) en su investigación "Propuesta de un Modelo de Gestión y de Calidad en el servicio para la función en el servicio para la función judicial del Ecuador, aplicación práctica en la función judicial del Azuay", Tesis de Maestría, de la Universidad de Cuenca, Ecuador ; el objetivo es analizar el Modelo de Gestión que se quiere</p>	<p>-Elementos Tangibles</p> <p>- Fiabilidad.</p> <p>-Responsabilidad.</p> <p>-Capacidad respuesta de</p>	<p>Diseño:</p> <p>Correlacional-Causal</p>

Problemas específicos:	Hipótesis específicas:	Objetivos específicos:	V2:		
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio y la comunicación bajo la percepción política institucional en la administración de justicia en Huancayo-2018?	Existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la comunicación bajo la percepción política institucional en la administración de justicia en Huancayo-2018.	Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la comunicación bajo la percepción política institucional en la administración de justicia en Huancayo-2018.	Satisfacción Usuario	implementar en la función judicial de Azuay-Ecuador, el cual se encuestó respecto a la satisfacción y evaluación en la calidad del servicio referente a la administración de justicia de Azuay, tanto a los profesionales del derecho como a los usuarios.	-Comunicación -Transparencia -Expectativas
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio y la transparencia bajo la percepción política institucional en la administración de justicia en Huancayo-2018?	Existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la transparencia bajo la percepción política institucional en la administración de justicia en Huancayo-2018.	Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la transparencia bajo la percepción política institucional en la administración de justicia en Huancayo-2018.		Nicolás (2014) en su investigación "Satisfacción del cliente de la Secretaría de Justicia de faltas de la Municipalidad de La Plata", en su trabajo de investigación de Maestría de la Universidad Nacional de La Plata, Argentina, refiere que su trabajo tiene una metodología de tipo exploratoria de naturaleza cuantitativa, realizándose encuestas en cada una de las variables, solicitándose a los encuestados que califiquen tanto su percepción del servicio como las expectativas que arribaban a la secretaría de justicia de faltas. Obtenido los resultados concluye que el procedimiento referente a brindar una mejor calidad de servicio es importante, también señala que en primer lugar se debe tener en cuenta lo primordial que es ofrecer un servicio de calidad	Donde: M = Muestra O ₁ = Variable 1 O ₂ = Variable 2 r = Relación entre variables Población: 250 usuarios Abogados Profesionales Muestra: 151 usuarios Abogados Profesionales Técnicas: Cuestionario de encuesta Instrumentos: Cuestionario Métodos de Análisis de Investigación: Descriptivo-analitico Técnicas de procesamiento de
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio y la expectativa bajo la percepción política institucional en la administración de justicia en Huancayo-2018?	Existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la expectativa bajo la percepción política institucional en la administración de justicia en Huancayo-2018.	Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la expectativa bajo la percepción política institucional en la administración de justicia en Huancayo-2018.			

servicio y la expectativa bajo la percepción institucional en la administración de justicia Huancayo- 2018.	la expectativa bajo la percepción institucional en la administración de justicia Huancayo- 2018	<p>Nacional: Gutiérrez (2018) en su investigación "Imagen corporativa y su relación en la satisfacción del usuario judicial de la Corte Superior de Justicia de La Libertad-Trujillo, 2017". Tesis de Maestría, de la Universidad César Vallejo, Trujillo Perú, el propósito del trabajo de investigación es definir la relación entre la imagen corporativa y la satisfacción del usuario judicial de la Corte Superior de Justicia de La Libertad-Trujillo, 2017, finalizando la existencia de una relación directa entre imagen corporativa y la satisfacción del usuario judicial de la Corte Superior de Justicia de La Libertad-Trujillo, 2017, como conclusión recomienda que la Gerencia de Administración Distrital de la Corte Superior de Justicia de La Libertad, deberá realizar y concretar un Proyecto de Fortalecer y Desarrollar Capacidades para el colaborador de los juzgados y administrativos.</p> <p>Maldonado (2017) su investigación "Conciliación extrajudicial y satisfacción del usuario en la Demuna de la municipalidad distrital San Antonio Huarochiri, Lima-2016", Tesis de Maestría, de la</p>	<p>datos: Análisis de descripción de datos, tablas y gráficos de barras</p> <p>Medidas de forma: Asimetría y Kurtosis.</p> <p>La Tau b de Kendall y coeficiente de correlación con la p-valor para la contrastación de hipótesis.</p>
---	---	---	--

				<p>Universidad Cesar Vallejo, Perú, esta investigación muestra como objetivo general el de establecer el nivel de satisfacción respecto a la conciliación extrajudicial que presentan los usuarios de la Demuna, indicando el 86% de los usuarios valoran favorablemente la satisfacción del usuario en relación al proceso administrativo de conciliación extrajudicial, concluyendo que existe satisfacción en los usuarios de la Demuna, Distrito de San Antonio, provincia de Huarochiri 2016.</p> <p>Local:</p> <p>Tello (2015) en su investigación "Satisfacción estudiantil y calidad educativa en las Universidades del Consejo Regional Interuniversitario del Centro (CRI-CENTRO)", Tesis de Doctorado, de la Escuela de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional del Centro de Perú, Huancayo. Perú. Esta investigación tiene la finalidad de establecer el grado de satisfacción de los estudiantes respecto a la calidad educativa recibida las Universidades del Cri-Centro, esta investigación es tipo aplicada, como método de investigación el descriptivo.</p>
--	--	--	--	--

					<p>Así mismo con un diseño de investigación descriptivo comparativo, tuvo una muestra de 1000 estudiantes del primero al décimo ciclo de estudios en las cinco universidades constituidas por la UPLA, UNCP, UNHEVAL, UC, UNH, esta está constituida por 200 estudiantes por cada universidad de 40 a 50 estudiantes por carrera profesional de Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Civil, Enfermería, Administración, el instrumento empleado para evaluar la satisfacción estudiantil universitaria con la calidad educativa es la escala SEUCE donde la muestra no fue probabilística, intencional. Respecto a los resultados estos señalan que el grado de satisfacción de los estudiantes en relación a la calidad educativa recibida es de un Nivel Satisfecho encontrándose en un nivel entre 64.4% y 76.8%.</p> <p>Matamoros (2014) quién investiga la "Calidad educativa en el marco del IPEBA en escuelas rurales de Churucampa-Cosme-Huancavelica 2014", en su Tesis de Doctorado, de la Escuela de Posgrado de Universidad Cesar Vallejo. Perú. Nos indica como objetivo establecer los niveles de</p>
--	--	--	--	--	---

calidad educativa en el marco IPEBA en escuelas rurales en el distrito de Cosme, Huancavelica 2014, siendo la investigación de tipo básica, de nivel descriptivo de igual modo con un diseño descriptivo simple, tomándose como muestreo el probabilístico estudiantes de cuarto, quinto, sexto grado de educación primaria y 38 niños, 27 padres de familia y 6 profesores de esta institución educativa, utilizando el método científico como método general, descriptivo y estadístico.

ANEXO 4

Matriz de Operacionalización de variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Calidad del servicio y satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la Administración de Justicia de Huancayo – 2018

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: Calidad del servicio	Gonzales, Chamorro y Rubio (2007), refiere que la calidad del servicio es conjunto de aspectos y características de un servicio que guarda relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes de los clientes.	La variable calidad del servicio se evalúa a través de diecisiete indicadores con treinta ítems con los Elementos tangibles, Responsabilidad, Capacidad de respuesta.	Elementos tangibles.	Recurso y tecnología.	1	Ordinal
				Instalaciones físicas.	2, 3, 4, 5	
			Fiabilidad.	Personal correctamente uniformado.	6	
				Innovación tecnológica.	7	
				Puntualidad.	8, 9	
				Respeto al orden de llegada.	10	Ordinal
				Honestidad.	11, 12, 13	
			Responsabilidad ad.	Cumplimiento del servicio.	14	
				Confianza.	15, 16	
				Trato.	17, 19	
				Compromiso.	18, 20	Ordinal
				Credibilidad.	21	
				Profesionalismo.	22, 23	
		Capacidad de respuesta.		Amabilidad.	24, 25, 30	Ordinal
				Tiempo de duración de la consulta jurídica.	27	

Variable 2: Satisfacción del usuario.	Kotler (2006) señala que la satisfacción del usuario es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto o servicio con sus expectativas.	La variable satisfacción del usuario se evalúa a través de ocho indicadores con treinta ítems con las dimensiones Comunicación, Transparencia, Expectativas.	Rapidez.	28	Ordinal
				26, 29	
			Grado del servicio.	31,32, 35,37, 40	Ordinal
			Recomendación.	33,39	
			Comunicación post-atención	34,36, 38	Ordinal
			Grado de veracidad.	41,42, 46,49	
		Transparencia.	Confianza.	43,45, 48,50	Ordinal
			Comprensión de la comunicación.	44,47	
		Expectativas.	Experiencias de las atenciones anteriores.	51,53, 55,57, 59,60	Ordinal
			Opiniones de otros usuarios.	52,54, 56,58	

ANEXO 5

Matriz de validación de expertos

TÍTULO DE TESIS:

CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO BAJO LA PERCEPCIÓN POLITICA INSTITUCIONAL EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA DE HUANCAYO 2018

MATRIZ DE VALIDACION

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES	
				T. D.	En Desacuerdo	Ni de A o D.	De Acuerdo	T. A.	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Calidad del servicio	Elementos Tangibles	Son consideradas la apariencia e instalaciones físicas, equipamientos, personal y material de comunicación con el que cuenta el personal para dar una adecuada atención	Recurso y tecnología Instalaciones físicas. Instalaciones físicas. Instalaciones físicas.	1. Los colaboradores que administran justicia disponen de la tecnología adecuada para atención son suficientemente modernas, agradables y cómodas.					✓		✓		✓				
								✓		✓		✓					
								✓		✓		✓					
								✓		✓		✓					
								✓		✓		✓					
	Indicador	Personal correctamente uniformado. Innovación tecnológica.	Instalaciones físicas. Personal correctamente uniformado.	6. Las instalaciones físicas del centro de Administración de Justicia presentan una apariencia					✓		✓		✓				
								✓		✓		✓					
								✓		✓		✓					
								✓		✓		✓					
								✓		✓		✓					
	Indicador para brindar la prestación de servicio nombrado de modo	Respeto al orden de llegada. Honestidad. Honestidad. Honestidad.	Puntualidad. Puntualidad. Respeto al orden de llegada. Honestidad.	8. La atención del servicio que se le brinda es puntual					✓		✓		✓				
								✓		✓		✓					
								✓		✓		✓					
								✓		✓		✓					
								✓		✓		✓					
	Indicador para brindar la prestación de servicio nombrado de modo	Cumplimiento delo servicio. Confianza.	Honestidad. Honestidad. Cumplimiento delo servicio. Confianza.	11. El personal judicial brinda una imagen de honestidad y confianza.					✓		✓		✓				
								✓		✓		✓					
								✓		✓		✓					
								✓		✓		✓					
								✓		✓		✓					
Guarda relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes de los clientes.	Indicador para brindar la prestación de servicio nombrado de modo	Cumplimiento delo servicio. Confianza.	Honestidad. Honestidad. Cumplimiento delo servicio. Confianza.	12. Los colaboradores judiciales escuchan mis consultas.					✓		✓		✓				
								✓		✓		✓					
								✓		✓		✓					
								✓		✓		✓					
								✓		✓		✓					
Guarda relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes de los clientes.	Indicador para brindar la prestación de servicio nombrado de modo	Cumplimiento delo servicio. Confianza.	Honestidad. Honestidad. Cumplimiento delo servicio. Confianza.	13. La información que recibo de los colaboradores					✓		✓		✓				
								✓		✓		✓					
								✓		✓		✓					
								✓		✓		✓					
								✓		✓		✓					
Guarda relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes de los clientes.	Indicador para brindar la prestación de servicio nombrado de modo	Cumplimiento delo servicio. Confianza.	Honestidad. Honestidad. Cumplimiento delo servicio. Confianza.	14. Se siente cómodo preguntando dudas a los colaboradores judiciales.					✓		✓		✓				
								✓		✓		✓					
								✓		✓		✓					
								✓		✓		✓					
								✓		✓		✓					
Guarda relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes de los clientes.	Indicador para brindar la prestación de servicio nombrado de modo	Cumplimiento delo servicio. Confianza.	Honestidad. Honestidad. Cumplimiento delo servicio. Confianza.	15. Los colaboradores judiciales comprenden mis					✓		✓		✓				
								✓		✓		✓					
								✓		✓		✓					
								✓		✓		✓					
								✓		✓		✓					

TÍTULO DE TESIS: CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO BAJO LA PERCEPCIÓN POLÍTICA INSTITUCIONAL EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA DE HUANCAYO 2018

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION										OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES		
				OPCION DE RESPUESTA			RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA					
				T. D.	En Desacuerdo	Ni de A o D.	De Acuerdo	T. A.	SI	NO	SI	NO	SI		NO	
Gonzales,	Responsabilidad. Refiere la preparación, la seguridad jurídica y la confianza que genera confianza y credibilidad	Confianza.	16. Se siente complacido por el interés de los colaboradores judiciales en su atención.						/		/		/			
			17. Recibe un buen trato al solicitar el servicio de administración de justicia						/		/		/			
			Trato.	18. Los colaboradores judiciales ofrecen información y atención personalizada						/		/		/		
				19. La atención ofrecida es igual para todos los usuarios.						/		/		/		
			Compromiso.	20. Los colaboradores judiciales muestran compromiso con el trabajo.						/		/		/		
				21. Los colaboradores judiciales absuelven mis consultas con sinceridad adecuada y entendible sobre el servicio de administración de justicia.						/		/		/		
			Credibilidad.	22. Los colaboradores judiciales cuentan con el conocimiento jurídico adecuado.						/		/		/		
				23. Los colaboradores judiciales realizan un seguimiento de mis procesos						/		/		/		
			Profesionalismo.	24. Los colaboradores judiciales muestran amabilidad en la atención.						/		/		/		
				25. Los colaboradores judiciales brindan atención individualizada.						/		/		/		
			Amabilidad.	26. Los colaboradores judiciales están atentos a mis dudas, y las aclara.						/		/		/		
				27. El tiempo de duración de mi consulta jurídica son los suficientes.						/		/		/		

MATRIZ DE VALIDACION
TITULO DE TESIS: CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO BAJO LA PERCEPCION POLITICA INSTITUCIONAL EN LA ADMINISTRACION DE JUSTICIA DE HUANCAYO 2018

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION						OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES	
				T. D.	En Desacuerdo	Ni de A o D.	De Acuerdo	T. A.	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI
González		Rapidez.	28. Los colaboradores judiciales me atienden de manera rápida y agil.						✓		✓		✓			
			29. Los colaboradores judiciales se preocupan por la atención a los usuarios.							✓		✓		✓		
			30. En el caso de que se haya producido algún problema al momento de mi atención, es solucionado por el personal Judicial.							✓		✓		✓		


FIRMA DEL EVALUADOR
Dr. Hirsin Huancayo Espinoza.

Ficha de evaluación del instrumento:

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre la variable "calidad del servicio"

Objetivo: Evaluar las características y aspectos que tiene relación con la capacidad de satisfacer las necesidades de los usuarios

Dirigido a: Abogados profesionales.

Apellidos y nombres del Evaluador: HUAMANCAJA ESPINOZA, MOISÉS.

Grado académico del evaluador: Doctor en Administración de la Educación.

VALORACIÓN

	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	TOTAL
	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem.		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
TOTAL	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	✓	✓	✓	98
PORCENTAJE												

Decisión del experto: Aplicable

Fecha: 1/1/2017


 Dr. Huamancaja Espinoza, Moisés
 DNI: 717836175

TÍTULO DE TESIS: CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO BAJO LA PERCEPCIÓN POLÍTICA INSTITUCIONAL EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA DE HUANCAYO 2018

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACION						OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES
				T. D.	En Desacuerdo	Ni de A o D.	De Acuerdo	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción del usuario del usuario es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto o servicio con sus expectativas.	Comunicación: Es un factor clave para obtener la satisfacción de los clientes, la comunicación post-venta no solo influye en la satisfacción, también influye en la intención de recomendarlo a otros.	Grado del servicio.	31. El nivel del servicio judicial que recibe es óptimo.						✓		✓			
			32. Al realizar alguna consulta o trámite existe un servicio preferencial para usuarios judiciales (damas embarazadas, adultas mayores, personas con discapacidad).						✓		✓		✓	
		Grado del servicio.	33. Las quejas judiciales de los usuarios son atendidas y/o resueltas inmediatamente.						✓		✓		✓	
			34. Existe una alta cooperación entre los colaboradores de Justicia al interior de la institución judicial.						✓		✓		✓	
	recomendación de recompra	Grado del servicio.	35. Existe una buena comunicación entre los colaboradores de justicia al interior de la institución judicial.						✓		✓		✓	
			36. El ambiente de justicia me permite solicitar sugerencias o reclamos para una mejora en la calidad de servicio.						✓		✓		✓	
		Recomendación	37. Estoy de acuerdo en volver a solicitar los servicios judiciales.						✓		✓		✓	
			38. Recomendaría utilizar los servicios judiciales de la administración de justicia.						✓		✓		✓	
	transparencia	Comunicación post- atención	39. El colaborar judicial me permite hablar.						✓		✓		✓	
			40. Al momento de ingresar al centro de administración de justicia soy recibido con un saludo cordial.						✓		✓		✓	
		Grado de veracidad	41. La institución judicial cumple con la solicitud que hago acerca de mis requerimientos.						✓		✓		✓	

TÍTULO DE TESIS: CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO BAJO LA PERCEPCIÓN POLÍTICA INSTITUCIONAL EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA DE HUANCAYO 2018

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACION						OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES	
				T. D.	En Desacuerdo	Ni de A o D.	De Acuerdo	T. A.	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI		NO
persona que resultó de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto o servicio con el rendimiento o resultado esperado.	Referencia al nivel en el que el cliente percibe que no hay información sobre la calidad de los servicios que recibe, no hay letras pequeñas, se garantiza la transparencia no hay confusión y a la falta de confianza todo se vuelve mayormente difícil en la relación entre empresa y el cliente.	Grado de veracidad	42. Se cumplen los objetivos y/o normas que les son asignadas a los colaboradores judiciales para brindar un servicio óptimo.					✓		✓		✓			
			43. El colaborador judicial explica cada uno de los procedimientos judiciales que le requiere.						✓		✓		✓		
			44. Se controla minuciosamente que los colaboradores de justicia cumplan cabalmente sus funciones para asegurar un excelente servicio.						✓		✓		✓		
			45. Los colaboradores judiciales dan una imagen de honestidad y confianza.						✓		✓		✓		
			46. El esfuerzo realizado por los colaboradores judiciales para brindar el servicio es sobresaliente.						✓		✓		✓		
	Referencia al nivel en el que el cliente percibe que no hay información sobre la calidad de los servicios que recibe, no hay letras pequeñas, se garantiza la transparencia no hay confusión y a la falta de confianza todo se vuelve mayormente difícil en la relación entre empresa y el cliente.	Grado de veracidad	47. La institución judicial me brinda seguridad jurídica al momento de atenderme.						✓		✓		✓		
			48. La institución judicial cumple con sus responsabilidades trascendentales para el normal funcionamiento y atención a los usuarios judiciales.						✓		✓		✓		
			49. Se controla minuciosamente que los colaboradores de justicia cumplan cabalmente sus funciones para asegurar un excelente servicio.						✓		✓		✓		
			50. La comunicación (diálogo) de los colaboradores judiciales con los usuarios es adecuada y entendible.						✓		✓		✓		
			51. El servicio recibido fue mejor de lo esperado.						✓		✓		✓		

TÍTULO DE TESIS: CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO BAJO LA PERCEPCIÓN POLÍTICA INSTITUCIONAL EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA DE HUANCAYO 2018

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES	
				T. D.	En Desacuerdo	Ni de A o D.	De Acuerdo	T. A.	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO
Satisfacción del usuario Kotler (2006) señala que la satisfacción del usuario es el nivel del estado de ánimo de un servicio con sus expectativas.	Satisfacción del usuario	Experiencias de las atenciones anteriores	52. El colaborador judicial realiza con seguridad los procedimientos jurídicos cuando me atiende.														
			53. Las solicitudes de los servicios judiciales de la administración de justicia son rápidos.														
			54. Los colaboradores de justicia cumplen el horario de atención establecido por su institución Judicial.														
			55. Al interior de la institución Judicial puedo realizar mi trabajo profesional y actividades diarias con autonomía e independencia.														
			56. Los valores practicados por los colaboradores judiciales favorecen a la institución Judicial.														
			57. El colaborador judicial se muestra atento conmigo.														
			58. La atención recibida en la institución Judicial cumple con mis expectativas.														
			59. Se solucionan las consultas de los justiciables que acuden a la institución Judicial.														
			60. La atención del servicio judicial ha mejorado a la fecha.														

FIRMA DEL EVALUADOR

[Firma manuscrita]
D. *[Firma manuscrita]*

Ficha de evaluación del instrumento:

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre la variable "satisfacción del usuario"

Objetivo: Evaluar el nivel de estado de ánimo como resultado de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

Dirigido a: Abogados profesionales.

Apellidos y nombres del Evaluador: HUAMANCAJA ESPINOZA, MOISÉS.

Grado académico del evaluador: Doctor en Administración de la Educación.

VALORACIÓN

	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	TOTAL
	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem.		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
TOTAL	✓		✓		✓		✓		✓	✓	✓	86
PORCENTAJE												

Decisión del experto: Aplicable

Fecha: ____/____/____



Dr. Huamancaja Espinoza, Moisés
DNI: 72525711

TÍTULO DE TESIS: CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO BAJO LA PERCEPCIÓN POLÍTICA INSTITUCIONAL EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA DE HUANCAYO 2018

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION						OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES	
				T. D.	En Descuerdo	Ni de A. D.	De Acuerdo	T. A.	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI
Calidad del servicio Chamorro y Rubio (2007) refiere que la calidad del servicio es conjunto de aspectos y características de un servicio que guarda relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes de los clientes.	Elementos Tangibles Son consideradas la apariencia e instalaciones físicas, equipamientos personal y material de comunicación con el que cuenta el personal para dar una adecuada atención	Recursos y tecnología Instalaciones físicas. Instalaciones físicas. Instalaciones físicas. Personal correctamente uniformado. Innovación tecnológica. Puntualidad. Puntualidad. Respeto al orden de llegada. Honestidad. Honestidad. Honestidad. Cumplimiento delo servicio. Confianza.	1. Los colaboradores que administran justicia disponen de la tecnología adecuada para atención son suficientemente modernos, ágiles y cómodos.							✓		✓		✓		
			2. Las instalaciones físicas de modernab, ágiles y cómodos.								✓		✓		✓	
			3. Los servicios higiénicos están limpios permanentemente								✓		✓		✓	
			4. Las instalaciones de Administración de Justicia cuentan con señaladores que indican el camino a seguir								✓		✓		✓	
			5. Los colaboradores judiciales de atención están correctamente uniformados (etiquetas y uniformes)								✓		✓		✓	
			6. Las instalaciones físicas del centro de Administración de Justicia presentan una apariencia								✓		✓		✓	
			7. Los sistemas de información están correctamente conectados para brindar información								✓		✓		✓	
			8. La atención del servicio que se le brinda es puntual.								✓		✓		✓	
			9. Los colaboradores judiciales están disponibles en horarios convenientes.								✓		✓		✓	
			10. Se respeta el orden de llegada para su atención.								✓		✓		✓	
			11. El personal judicial brinda una imagen de honestidad y confianza.								✓		✓		✓	
			12. Los colaboradores judiciales escuchan mis consultas.								✓		✓		✓	
			13. La información que recibo de los colaboradores judiciales es correcta.								✓		✓		✓	
			14. Se siente cómodo preguntando sus dudas a los colaboradores judiciales.								✓		✓		✓	
			15. Los colaboradores judiciales comprenden mis dudas.								✓		✓		✓	

TÍTULO DE TESIS: CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO BAJO LA PERCEPCIÓN POLÍTICA INSTITUCIONAL EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA DE HUANCAYO 2018

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES
				T. D.	En Desacuerdo	Ni de A o D.	De Acuerdo	T. A.	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA RESPUESTA				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gonzales, Calidad del servicio Clientes.	Responsabilidad seguridad, conocimiento y atención de los empleados para generar confianza y credibilidad	Confianza	16. Se siente complacido por el interés de los colaboradores judiciales en su atención						✓			✓					
			17. Recibe un buen trato al solicitar el servicio de administración de justicia							✓			✓				
			18. Los colaboradores judiciales ofrecen información y atención personalizada							✓			✓				
		Trato.	19. La atención ofrecida es igual para todos los usuarios.							✓			✓				
			20. Los colaboradores judiciales muestran compromiso con el trabajo.							✓			✓				
			21. Los colaboradores judiciales absuelven mis consultas con sinceridad adecuada y entendible sobre el servicio de administración de justicia.							✓			✓				
		Credibilidad.	22. Los colaboradores judiciales cuentan con el conocimiento jurídico adecuado							✓			✓				
			23. Los colaboradores judiciales realizan un seguimiento de mis procesos							✓			✓				
			24. Los colaboradores judiciales muestran amabilidad en la atención.							✓			✓				
		Amabilidad.	25. Los colaboradores judiciales brindan atención individualizada.							✓			✓				
			26. Los colaboradores judiciales están atentos a mis dudas, y las aclara.							✓			✓				
			27. El tiempo de duración de mi consulta jurídica son los suficientes.							✓			✓				

TÍTULO DE TESIS: CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO BAJO LA PERCEPCIÓN POLÍTICA INSTITUCIONAL EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA DE HUANCAYO 2018

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES	
				T. D.	En Desacuerdo	Ni de A o D.	De Acuerdo	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA OPCION DE RESPUESTA			
								SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI		NO
Gonzalez un se			28. Los colaboradores judiciales me atienden de manera rapida y ágil.						✓				✓				
		Rapidez.		29. Los colaboradores judiciales se preocupan por la atención a los usuarios.					✓				✓				
		Habilidad.		30. En el caso de que se haya producido algún problema al momento de mi atención, es solucionado por el personal Judicial.						✓				✓			
		Habilidad.															



Dr. Rafael Chamorro Mejía

DOCENTE POST GRADO UCY.

 FIRMA DEL EVALUADOR

Ficha de evaluación del instrumento:

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre la variable "calidad del servicio"

Objetivo: Evaluar las características y aspectos que tiene relación con la capacidad de satisfacer las necesidades de los usuarios

Dirigido a: Abogados profesionales.

Apellidos y nombres del Evaluador: Dr. CHAMORRO MEJÍA, RAFAEL

Grado académico del evaluador:

VALORACIÓN

	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	TOTAL
	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem.		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
TOTAL	✓		✓				✓		✓	✓	✓	98
PORCENTAJE												

Decisión del experto: Aprobado

Fecha: ____ / ____ / ____

 **Dr. Rafael Chamorro Mejía**
DOCENTE POST GRADO UCV

Dr. Chamorro Mejía, Rafael
DNI: 19893843

TÍTULO DE TESIS: CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO BAJO LA PERCEPCIÓN POLÍTICA INSTITUCIONAL EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA DE HUANCAYO 2018

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES	
				T. D.	En Desacuerdo	Ni de A o D.	De Acuerdo	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA					
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Satisfacción del usuario del usuario es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto o servicio con sus expectativas.	Comunicación:	Grado del servicio.	31. El nivel del servicio judicial que recibe es optimo.	✓				✓				✓					
			32. Al realizar alguna consulta o tramite existe un servicio preferencial para usuarios judiciales (damas embarazadas, adultos mayores, personas con discapacidad).						✓		✓		✓				
	Es un factor clave para obtener la satisfacción de los clientes, la comunicación post-venta no solo influye en la	Grado del servicio.	33. Las quejas judiciales de los usuarios son atendidas y/o resueltas inmediatamente.						✓		✓		✓				
			34. Existe una alta cooperación entre los colaboradores de Justicia al interior de la institución judicial.						✓		✓		✓				
	Satisfacción, también influye en la intención de recomendación de recompensas de consumo.	Grado del servicio.	35. Existe una buena comunicación entre los colaboradores de justicia al interior de la institución judicial.						✓		✓		✓				
			36. El ambiente de justicia me permite solicitar sugerencias o reclamos para una mejora en la calidad de servicio.						✓		✓		✓				
	recomendación de recompensas de consumo.	Recomendación	37. Estoy de acuerdo en volver a solicitar los servicios judiciales.						✓		✓		✓				
			38. Recomendará utilizar los servicios judiciales de la administración de justicia.						✓		✓		✓				
	de consumo.	Comunicación post-atención	39. El colaborar judicial me permite hablar.						✓		✓		✓				
			40. Al momento de ingresar al centro de administración de justicia soy recibido con un saludo cordial.						✓		✓		✓				
	Transparencia:	Comunicación post-atención	41. La institución judicial cumple con la solicitud que hago acerca de mis requerimientos.						✓		✓		✓				
			Grado de veracidad						✓		✓		✓				

TÍTULO DE TESIS: CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO BAJO LA PERCEPCIÓN POLÍTICA INSTITUCIONAL EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA DE HUANCAYO 2018

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACION						OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES	
				T. D.	En Desacuerdo	Ni de A o D.	De Acuerdo	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA			
								SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI
Kotler (2006) señala que la satisfacción	Referido al nivel en el que el cliente percibe que no hay información oculta, no hay letras pequeñas, sin transparencia no hay confianza y a la falta de confianza todo se vuelve mayormente difícil en la relación entre empresa y cliente.	Grado de veracidad	42. Se cumple los objetivos y/o normas que les son asignadas a los colaboradores judiciales para brindar un servicio óptimo.						✓			✓			
		Grado de veracidad	43. El colaborador judicial explica cada uno de los procedimientos judiciales que le requiere.						✓				✓		
		Grado de veracidad	44. Se controla minuciosamente que los colaboradores de justicia cumplan cabalmente sus funciones para asegurar un excelente servicio.						✓				✓		
		Confianza	45. Los colaboradores judiciales dan una imagen de honestidad y confianza.						✓				✓		
persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto o	Atitud para brindar la prestación de servicio prometido de modo rápido y oportuno.	Confianza	46. El esfuerzo realizado por los colaboradores judiciales para brindar el servicio es sobresaliente.						✓			✓			
		Confianza	47. La institución judicial me brinda seguridad jurídica al momento de atenderme.						✓				✓		
		Confianza	48. La institución judicial cumple con sus responsabilidades trascendentales para el normal funcionamiento y atención a los usuarios judiciales.						✓				✓		
		Confianza	49. Se controla minuciosamente que los colaboradores de justicia cumplan cabalmente sus funciones para asegurar un excelente servicio.						✓				✓		
Expectativas: Las expectativas que los usuarios de justicia tienen respecto	Experiencias de las atenciones anteriores	Comprensión de la comunicación	50. La comunicación (diálogo) de los colaboradores judiciales con los usuarios es adecuada y entendible.						✓			✓			
		Comprensión de la comunicación de las atenciones anteriores	51. El servicio recibido fue mejor de lo esperado.						✓				✓		

TÍTULO DE TESIS: CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO BAJO LA PERCEPCIÓN POLÍTICA INSTITUCIONAL EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA DE HUANCAYO 2018

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACION						OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES	
				T. D.	En Desacuerdo	Ni de A o D.	De Acuerdo	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA			
								SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI
Satisfacción del usuario Kotler (2006) señala que la satisfacción del usuario es el nivel del estado de ánimo de un servicio con sus expectativas.	consegir algo.	Experiencias de las atenciones anteriores	52. El colaborador judicial realiza con seguridad los procedimientos jurídicos cuando me atende.					<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Experiencias de las atenciones anteriores	53. Las solicitudes de los servicios judiciales de la administración de justicia son rápidos.					<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Experiencias de las atenciones anteriores	54. Los colaboradores de justicia cumplen el horario de atención establecido por su institución judicial.					<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Experiencias de las atenciones anteriores	55. Al interior de la institución judicial puedo realizar mi trabajo profesional y actividades diarias con autonomía e independencia.					<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Experiencias de las atenciones anteriores	56. Los valores practicados por los colaboradores judiciales favorecen a la institución judicial.					<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Opiniones de otros usuarios	57. El colaborador judicial se muestra atento conmigo.					<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Opiniones de otros usuarios	58. La atención recibida en la institución judicial cumple con mis expectativas.					<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Opiniones de otros usuarios	59. Se solucionan las consultas de los justiciables que acuden a la institución judicial.					<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Opiniones de otros usuarios	60. La atención del servicio judicial ha mejorado a la fecha.					<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Opiniones de otros usuarios						<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		


Dr. Rafael Chamaro Mejía
 DOCENTE POST GRADO UCY
 FIRMA DEL EVALUADOR

Ficha de evaluación del instrumento:

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre la variable "satisfacción del usuario"

Objetivo: Evaluar el nivel de estado de ánimo como resultado de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

Dirigido a: Abogados profesionales.

Apellidos y nombres del Evaluador: Dr. CHAMORRO MEJÍA, RAFAEL.

Grado académico del evaluador:

VALORACIÓN

	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	TOTAL
	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem.		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
							SI	NO				
TOTAL												98
PORCENTAJE												

Decisión del experto: Aprobado

Fecha: ____ / ____ / ____


Dr. Rafael Chamorro Mejía
DOCENTE POST GRADUATE
Dr. Chamorro Mejía, Rafael
DNI: 19993813

TÍTULO DE TESIS: CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO BAJO LA PERCEPCIÓN POLÍTICA INSTITUCIONAL EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA DE HUANCAYO 2018

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES		
				T. D.	En Desacuerdo	Ni de A. D.	De Acuerdo	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA						
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Calidad del servicio Chamorro y Rubio (2007) refiere que la calidad del servicio es conjunto de aspectos y características de un servicio que guarda relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes de los clientes.	Elementos tangibles			1. Los colaboradores que administran justicia disponen de la tecnología adecuada para la atención son suficientemente modernos, ágiles y cómodos.														
	Son consideradas			2. Las instalaciones físicas de los servicios jurídicos están limpias permanentemente														
	Apariencia e instalaciones físicas, equipamiento			3. Los servicios jurídicos están limpios permanentemente														
	Personal y material de comunicación con el que cuenta el personal para dar una adecuada atención			4. Las instalaciones de administración de justicia cuentan con señaladores que indican la ubicación de los servicios jurídicos														
				5. Los colaboradores judiciales de atención están correctamente uniformados e identificados y														
				6. Las instalaciones físicas del centro de administración de justicia presentan una apariencia														
				7. Los sistemas de información están correctamente conectados para brindar información														
				8. La atención del servicio que se brinda es puntual														
				9. Los colaboradores judiciales están dispuestos en horarios convenientes														
				10. Se respeta el orden de llegada para su atención														
				11. El personal judicial brinda una imagen de honestidad y confianza														
				12. Los colaboradores judiciales escuchan mis consultas.														
				13. La información que recibo de los colaboradores														
				14. Se viene comoda preguntando sus dudas a los colaboradores judiciales.														
				15. Los colaboradores judiciales comprenden mis														

TÍTULO DE TESIS: CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO BAJO LA PERCEPCIÓN POLÍTICA INSTITUCIONAL EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA DE HUANCAYO 2013

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACION						OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES	
				T. D.	En Desacuerdo	Ni de A o D.	De Acuerdo	T. A.	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI		NO
Gonzalez un se		Rapidez.	28. Los colaboradores judiciales me atienden de manera rápida y ágil.						/		/		/		
			29. Los colaboradores judiciales se preocupan por la atención a los usuarios.						/		/		/		
		Habilidad.	30. En el caso de que se haya producido algún problema al momento de mi atención, es solucionado por el personal Judicial.						/		/		/		
		Habilidad.													

[Firma]
 Dr. Heinsides L. Castiño Méndez
 CAL N° 46548
 ABOGADO
 FIRMA DEL EVALUADOR

Ficha de evaluación del instrumento:

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre la variable "calidad del servicio"

Objetivo: Evaluar las características y aspectos que tiene relación con la capacidad de satisfacer las necesidades de los usuarios

Dirigido a: Abogados profesionales.

Apellidos y nombres del Evaluador:

Grado académico del evaluador:

VALORACIÓN

	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	TOTAL
	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem.		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
TOTAL	✓		✓				✓			✓	✓	99
PORCENTAJE												

Decisión del experto: Aplicable

Fecha: ____ / ____ / ____


Dr. Heides L. Castillo Mendoza
CAL N° 46548
ABOGADO

DNI: 20033244

MATRIZ DE VALIDACION
TITULO DE TESIS: CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO BAJO LA PERCEPCION POLITICA INSTITUCIONAL EN LA ADMINISTRACION DE JUSTICIA DE HUANCAYO 2018

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACION						OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES
				T. D.	En Desacuerdo	Ni de A o D.	De Acuerdo	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción del usuario del usuario es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto o servicio con sus expectativas.	Comunicación: Es un factor clave para obtener la satisfacción de los clientes, la comunicación post-venta no solo influye en la satisfacción, también influye en la atención de recomendación de recompra o consumo.	Grado del servicio.	31. El nivel del servicio judicial que recibe es óptimo.					✓		✓		✓		
			32. Al realizar alguna consulta o trámite existe un servicio preferencial para usuarios judiciales (damas embarazadas, adultas mayores, personas con discapacidad).					✓		✓		✓		
		Grado del servicio.	33. Las dudas judiciales de los usuarios son atendidas y/o resueltas inmediatamente.					✓		✓		✓		
			34. Existe una alta cooperación entre los colaboradores de justicia al interior de la institución judicial.					✓		✓		✓		
	Grado del servicio.	35. Existe una buena comunicación entre los colaboradores de justicia al interior de la institución judicial.					✓		✓		✓			
		36. El ambiente de justicia me permite solicitar sugerencias o reclamos para una mejora en la calidad de servicio.					✓		✓		✓			
	Recomendación	37. Estoy de acuerdo en volver a solicitar los servicios judiciales.					✓		✓		✓			
		38. Recomendaría utilizar los servicios judiciales de la administración de justicia.					✓		✓		✓			
	Comunicación post-Atención	39. El colaborar judicial me permite hablar.					✓		✓		✓			
		40. Al momento de ingresar al centro de administración de justicia soy recibido con un saludo cordal.					✓		✓		✓			
	Frecuencia	Comunicación post-Atención	41. La institución judicial cumple con la solicitud que hago acerca de mis requerimientos.					✓		✓		✓		
			Grado de veracidad					✓		✓		✓		

TÍTULO DE TESIS: CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO BAJO LA PERCEPCIÓN POLÍTICA INSTITUCIONAL EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA DE HUANCAYO 2018

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACION						OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES	
				T. D.	En Desacuerdo	Ni de A o D.	T. A.	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA			
								SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI
Kotler (2006) señala que la satisfacción	Referido a nivel en el que el cliente percibe que no hay información oculta, no hay letras pequeñas, sin transparencia no hay confianza y a	Grado de veracidad	43. Se cumple los objetivos y/o normas que le son asignadas a los colaboradores judiciales para brindar un servicio óptimo.						/		/		/		
		Grado de veracidad	43. El colaborador judicial explica cada uno de los procedimientos judiciales que le requiere.						/		/		/		
		Grado de veracidad	44. Se controla minuciosamente que los colaboradores de Justicia cumplan cabalmente sus funciones para asegurar un excelente servicio.						/		/		/		
		Confianza	45. Los colaboradores judiciales dan una imagen de honestidad y confianza.						/		/		/		
		Confianza	46. El esfuerzo realizado por los colaboradores judiciales para brindar el servicio es sobresaliente.						/		/		/		
persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto o		Confianza	47. La institución Judicial me brinda seguridad jurídica al momento de atenderme.						/		/		/		
			48. La institución Judicial cumple con sus responsabilidades trascendentales para el normal funcionamiento y atención a los usuarios judiciales.						/		/		/		
		Confianza	49. Se controla minuciosamente que los colaboradores de Justicia cumplan cabalmente sus funciones para asegurar un excelente servicio.						/		/		/		
		Confianza	50. La comunicación (diálogo) de los colaboradores judiciales con los usuarios es adecuada y entendible.						/		/		/		
		Experiencias de las atenciones anteriores	51. El servicio recibido fue mejor de lo						/		/		/		

TÍTULO DE TESIS: CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO BAJO LA PERCEPCIÓN POLÍTICA INSTITUCIONAL EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA DE HUANCAYO 2018

MATRIZ DE VALIDACIÓN

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES
				T. D.	En Desacuerdo	Ni de A o D.	De Acuerdo	T. A.	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	
Satisfacción del usuario Kotler (2006) señala que la satisfacción del usuario es el nivel del estado de ánimo de un servicio con sus expectativas.	conseguido algo.	Experiencias de las atenciones anteriores	52. El colaborador judicial realiza con seguridad los procedimientos judiciales cuando me atiende.						/		/		/			
		Experiencias de las atenciones anteriores	53. Las solicitudes de los servicios judiciales de la administración de justicia son rápidos.						/		/		/			
		Experiencias de las atenciones anteriores	54. Los colaboradores de justicia cumplen el horario de atención establecido por su institución judicial.						/		/		/			
		Experiencias de las atenciones anteriores	55. Al interior de la institución judicial puedo realizar mi trabajo profesional y actividades diarias con autonomía e independencia.						/		/		/			
		Experiencias de las atenciones anteriores	56. Los valores practicados por los colaboradores judiciales favorecen a la institución judicial.						/		/		/			
		Opiniones de otros usuarios	57. El colaborador judicial se muestra atento conmigo.						/		/		/			
		Opiniones de otros usuarios	58. La atención recibida en la institución judicial cumplió con mis expectativas.						/		/		/			
		Opiniones de otros usuarios	59. Se solucionan las consultas de los justiciables que acuden a la institución judicial.						/		/		/			
		Opiniones de otros usuarios	60. La atención del servicio judicial ha mejorado a la fecha.						/		/		/			
		Opiniones de otros usuarios							/		/		/			

Firma del Evaluador
CAL Nº 0055
AEROSOL

Ficha de evaluación del instrumento:

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre la variable "satisfacción del usuario"

Objetivo: Evaluar el nivel de estado de ánimo como resultado de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

Dirigido a: Abogados profesionales.

Apellidos y nombres del Evaluador:

Grado académico del evaluador:

VALORACIÓN

	CRITERIOS DE EVALUACIÓN										CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	TOTAL
	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem.		Relación entre el ítem y la opción de respuesta							
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
TOTAL	✓		✓		✓		✓		✓		✓	✓	✓	99
PORCENTAJE														

Decisión del experto: A plicable

Fecha: ____/____/____

DNI: 20033244


Dr. Heister L. Castillo Méndez
CAL N° 86549
ABOGADO

TÍTULO DE TESIS: CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO BAJO LA PERCEPCIÓN POLÍTICA INSTITUCIONAL EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA DE HUANCAYO 2018

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES					
				T. D.	En Desacuerdo	De Acuerdo	T. A.	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA RESPUESTA								
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO				
Calidad del servicio	Dimensión tangible	Son consideradas la apariencia e instalaciones físicas, equipamientos, personal y material de comunicación con el que cuenta el personal para dar una adecuada atención	1. Los colaboradores que administran justicia disponen de la tecnología adecuada para la atención 2. Las instalaciones físicas de atención son suficientemente modernas, agradables y cómodas 3. Los servicios higiénicos están limpios permanentemente 4. Las instalaciones de Administración de Justicia cuentan con señalización que indican la ubicación de atención 5. Los colaboradores judiciales de atención están correctamente uniformados e identificados y 6. Las instalaciones físicas del centro de Administración de Justicia presentan una apariencia 7. Los sistemas de información están correctamente conectados para brindar información 8. La atención del servicio que se le brinda es puntual 9. Los colaboradores judiciales están disponibles en horarios convenientes 10. Se respeta el orden de llegada para su atención 11. El personal judicial brinda una imagen de honestidad y confianza 12. Los colaboradores judiciales escuchan mis consultas. 13. La información que recibo de los colaboradores judiciales es clara y precisa 14. Se siente cómodo al preguntando dudas a los colaboradores judiciales. 15. Los colaboradores judiciales comprenden mis dudas																	

TÍTULO DE TESIS: CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO BAJO LA PERCEPCIÓN POLÍTICA INSTITUCIONAL EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA DE HUANCAYO 2018

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES	
				T. D.	En Desacuerdo	Ni de A o D.	De Acuerdo	T. A.	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO
Gonzales,	Responsabilidad Refiere la preparación, la seguridad, conocimiento y atención de los empleados, la continuidad y credibilidad	Confianza.	16. Se siente complacido por el interés de los colaboradores judiciales en su atención.						✓		✓		✓				
			17. Recibe un buen trato al solicitar el servicio de administración de justicia							✓		✓		✓			
			18. Los colaboradores judiciales ofrecen información y atención personalizada							✓		✓		✓			
		Compromiso.	19. La atención ofrecida es igual para todos los usuarios.							✓		✓		✓			
			20. Los colaboradores judiciales muestran compromiso con el trabajo.							✓		✓		✓			
			21. Los colaboradores judiciales absuelven mis consultas con sinceridad adecuada y entendible sobre el servicio de administración de justicia.							✓		✓		✓			
		Credibilidad.	22. Los colaboradores judiciales cuentan con el conocimiento jurídico adecuado.							✓		✓		✓			
			23. Los colaboradores judiciales realizan un seguimiento de mis procesos							✓		✓		✓			
			24. Los colaboradores judiciales muestran amabilidad en la atención.							✓		✓		✓			
		Amabilidad.	25. Los colaboradores judiciales brindan atención individualizada.							✓		✓		✓			
			26. Los colaboradores judiciales están atentos a mis dudas, y las aclara.							✓		✓		✓			
			27. El tiempo de duración de mi consulta jurídica son los suficientes.							✓		✓		✓			

MATRIZ DE VALIDACION
TITULO DE TESIS: CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO BAJO LA PERCEPCIÓN POLITICA INSTITUCIONAL EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA DE HUANCAYO 2018

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES
				T. D.	En Desacuerdo	Ni de A o D.	De Acuerdo	T. A.	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gonzalez		Rapidez.	28. Los colaboradores judiciales me atienden de manera rápida y ágil.						✓		✓		✓				
			29. Los colaboradores judiciales se preocupan por la atención a los usuarios.						✓		✓		✓				
			30. En el caso de que se haya producido algún problema al momento de mi atención, es solucionado por el personal judicial.						✓		✓		✓				
		Habilidad.															

FIRMA DEL EVALUADOR

Eugenio Salomé Condori

Eugenio Salomé Condori
Dr en Ciencias de la Educación

Ficha de evaluación del instrumento:

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre la variable "calidad del servicio"

Objetivo: Evaluar las características y aspectos que tiene relación con la capacidad de satisfacer las necesidades de los usuarios

Dirigido a: Abogados profesionales.

Apellidos y nombres del Evaluador:

Grado académico del evaluador:

VALORACIÓN

	CRITERIOS DE EVALUACIÓN										CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	TOTAL
	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem.		Relación entre el ítem y la opción de respuesta							
TOTAL	✓		✓		✓		✓		✓		✓	✓	98	
PORCENTAJE														

Decisión del experto: Aplicable

Fecha: 1 / 1 / 1

Eugenio Salomé Condori
Dr. en Ciencias de la Educación

DNI: 23 22 76 33

TÍTULO DE TESIS: CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO BAJO LA PERCEPCIÓN POLÍTICA INSTITUCIONAL EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA DE HUANCAYO 2018

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION						OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES	
				T. D.	En Desacuerdo	Ni de A o D.	De Acuerdo	T. A.	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Satisfacción del usuario Producto o servicio con sus expectativas. del usuario es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado percibido de un	Comunicación.	Grado del servicio.	31. El nivel del servicio judicial que recibe es óptimo.						✓				✓			
	Es un factor clave para obtener la satisfacción de los		32. Al realizar alguna consulta o trámite existe un servicio preferencial para usuarios judiciales (damas embarazadas, adultas mayores, personas con discapacidad).						✓				✓			
		Grado del servicio.	33. Las quejas judiciales de los usuarios son atendidas y/o resueltas inmediatamente.							✓				✓		
	clientes, la comunicación post-venta no solo influye en la	Grado del servicio.	34. Existe una alta cooperación entre los colaboradores de justicia al interior de la institución judicial.							✓				✓		
		Grado del servicio.	35. Existe una buena comunicación entre los colaboradores de justicia al interior de la institución judicial.							✓				✓		
	satisfacción, también influye en la intención de recomendarlo a terceros.	Grado del servicio.	36. El ambiente de justicia me permite solicitar sugerencias o reclamos para una mejora en la calidad de servicio.							✓				✓		
		Recomendación	37. Estoy de acuerdo en volver a solicitar los servicios judiciales.							✓				✓		
	recomendación de recomendarlo a terceros.	Recomendación	38. Recomendamos utilizar los servicios judiciales de la administración de justicia.							✓				✓		
		Comunicación post-atención	39. El colaborador judicial me permite hablar.							✓				✓		
	satisfacción.	Comunicación post-atención	40. Al momento de ingresar al centro de administración de justicia soy recibido con un saludo cordal.							✓				✓		
		Comunicación post-atención	41. La institución judicial cumple con la solicitud que hago acerca de mis requerimientos.							✓				✓		
	Comunicación	Grado de veracidad	42. La institución judicial cumple con la solicitud que hago acerca de mis requerimientos.							✓				✓		

TÍTULO DE TESIS: CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO BAJO LA PERCEPCIÓN POLITICA INSTITUCIONAL EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA DE HUANCAYO 2018

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES
				T. D.	En Desacuerdo	Ni de A o D.	De Acuerdo	T. A.	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	
Kotler (2006) señala que la satisfacción	Definición: Percepción que el cliente tiene de que se que no hay información	Grado de veracidad	42. Se cumple los objetivos y/o normas que les son asignadas a los colaboradores judiciales para brindar un servicio optimo.						✓		✓		✓			
			43. El colaborador judicial explica cada uno de los procedimientos judiciales que le requiere.						✓		✓		✓			
			44. Se controla minuciosamente que los colaboradores de justicia cumplan cabalmente sus funciones para asegurar un excelente servicio.						✓		✓		✓			
			45. Los colaboradores judiciales dan una imagen de honestidad y confianza.						✓		✓		✓			
Una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto o	Definición: Percepción que el cliente tiene de que se que no hay información	Grado de veracidad	46. El esfuerzo realizado por los colaboradores judiciales para brindar el servicio es sobresaliente.						✓		✓		✓			
			47. La institución judicial me brinda seguridad jurídica al momento de atenderme.						✓		✓		✓			
			48. La institución judicial cumple con sus responsabilidades trascendentales para el normal funcionamiento y atención a los usuarios judiciales.						✓		✓		✓			
			49. Se controla minuciosamente que los colaboradores de justicia cumplan cabalmente sus funciones para asegurar un excelente servicio.						✓		✓		✓			
Esperar.	Definición: Percepción que el cliente tiene de que se que no hay información	Comprensión de la comunicación	50. La comunicación (idioma) de los colaboradores judiciales con los usuarios es adecuada y entendible.						✓		✓		✓			
			51. El servicio recibido fue mejor del esperado.						✓		✓		✓			
			52. La comunicación (idioma) de los colaboradores judiciales con los usuarios es adecuada y entendible.						✓		✓		✓			
			53. El servicio recibido fue mejor del esperado.						✓		✓		✓			

TÍTULO DE TESIS: CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO BAJO LA PERCEPCIÓN POLÍTICA INSTITUCIONAL EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA DE HUANCAYO 2018

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACION						OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES
				T. D.	En Desacuerdo	Ni de A o D.	De Acuerdo	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción del usuario Kotler (2006) señala que la satisfacción del usuario es el nivel del estado de ánimo de un servicio con sus expectativas.	Conseguir el go.	Experiencias de las atenciones anteriores	52. El colaborador judicial realiza con seguridad los procedimientos judiciales cuando me atiendo.					/		/		/		
			53. Las solicitudes de los servicios judiciales de la administración de justicia son rápidos.					/		/		/		
		Experiencias de las atenciones anteriores	54. Los colaboradores de justicia cumplen el horario de atención establecido por su institución judicial.					/		/		/		
			55. Al interior de la institución judicial puedo realizar mi trabajo profesional y actividades diarias con autonomía e independencia.					/		/		/		
		Experiencias de las atenciones anteriores	56. Los valores practicados por los colaboradores judiciales favorecen a la institución judicial.					/		/		/		
			57. El colaborador judicial se muestra atento conmigo.					/		/		/		
		Opiniones de otros usuarios	58. La atención recibida en la institución judicial cumplió con mis expectativas.					/		/		/		
			59. Se solucionan las consultas de los juzgables que acuden a la institución judicial.					/		/		/		
		Opiniones de otros usuarios	60. La atención del servicio judicial ha mejorado a la fecha.					/		/		/		
								/		/		/		

FIRMA DEL EVALUADOR

Eugenio Salomé Condori
 Dr. en Ciencias de la Educación

Ficha de evaluación del instrumento:

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre la variable "satisfacción del usuario"

Objetivo: Evaluar el nivel de estado de ánimo como resultado de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

Dirigido a: Abogados profesionales.

Apellidos y nombres del Evaluador:

Grado académico del evaluador:

VALORACIÓN

VALORACIÓN	CRITERIOS DE EVALUACIÓN										CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	TOTAL
	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem.		Relación entre el ítem y la opción de respuesta							
TOTAL	✓		✓		✓		✓		✓	✓	✓	✓	98	
PORCENTAJE														

Decisión del experto: Aplicable

Fecha:

Eugenio Salomé Condori

Eugenio Salomé Condori

Dr en Ciencias de la Educación

DNI: 23227633

ANEXO 6

Instrumentos de medición



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Encuesta sobre Calidad del servicio y satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la Administración de Justicia de Huancayo 2018

Buen día por medio de la siguiente encuesta se pretende medir el nivel de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Administración de Justicia de Huancayo 2018, por lo que solicitamos su amable participación contestando las siguientes preguntas.

Datos Generales:

Usuario		Sexo	
Abogado	Sosa Espinoza	F	<input checked="" type="checkbox"/> M
Interesado			

Instrucciones: A continuación, le presentamos varias proposiciones, le solicitamos que frente a ellos exprese su opinión personal considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con una (X) la que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código, agradeciendo su cooperación.

1. Totalmente en Desacuerdo	2. En Desacuerdo	3. Ni Acuerdo o Desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de Acuerdo
-----------------------------	------------------	----------------------------	---------------	--------------------------

CALIDAD DEL SERVICIO

Dimensión / ítems		1	2	3	4	5
Dimensión: Elementos tangibles						
1	Los colaboradores que Administran Justicia disponen de la tecnología adecuada para realizar su trabajo (equipos informáticos y otros recursos)			<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Las instalaciones físicas de atención son suficientemente modernas, agradable y cómodas			<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Los sistemas de información están correctamente conectados para brindar información				<input checked="" type="checkbox"/>	
4	Las instalaciones de Administración de Justicia cuentan con señalizaciones que fácilmente puede orientar a las personas en casos de emergencia (sismos, incendios)			<input checked="" type="checkbox"/>		
5	Los colaboradores Judiciales de atención están correctamente uniformados e identificados y pulcros			<input checked="" type="checkbox"/>		
6	Las instalaciones físicas del centro de Administración de Justicia presentan una apariencia moderna, limpia y ordenada			<input checked="" type="checkbox"/>		
7	Los servicios higiénicos están limpios permanentemente				<input checked="" type="checkbox"/>	

Dimensión: Fiabilidad					
8	Está de acuerdo con la puntualidad de atención del servicio que se le brinda			X	
9	Los colaboradores judiciales están disponibles en horarios convenientes				X
10	Se respeta el orden de llegada para su atención				X
11	Considera que el personal judicial brinda una imagen de honestidad y confianza				X
12	Los colaboradores judiciales lo escuchan			X	
13	La información recibida de los colaboradores judiciales es la correcta			X	
14	Se ha sentido cómodo preguntando sus dudas a los colaboradores judiciales			X	
15	Los colaboradores judiciales comprenden sus necesidades de servicio				X
16	Se siente complacido por el interés de los colaboradores judiciales en su atención				X
Dimensión: Responsabilidad					
17	Ha recibido un buen trato al solicitar el servicio de administración de justicia				X
18	La atención ofrecida es igual para todos los usuarios			X	
19	Los colaboradores judiciales ofrecen información y atención personalizada			X	
20	Los colaboradores judiciales muestran compromiso con el trabajo				X
21	Los colaboradores judiciales absuelven sus consultas con sinceridad adecuada y entendible sobre el servicio de administración de justicia				X
22	Los colaboradores judiciales cuentan con el conocimiento Jurídico adecuado				X
23	Los colaboradores judiciales realizan un seguimiento de sus procesos judiciales			X	
Dimensión: Capacidad de respuesta					
24	Los colaboradores judiciales muestran amabilidad en la atención				
25	Los colaboradores judiciales brindan una atención individualizada		X		
26	Los colaboradores judiciales se preocupan por la atención a los usuarios			X	
27	El tiempo de duración de su consulta jurídica son los suficientes			X	
28	Los colaboradores judiciales lo atienden de manera rápida y ágil		X		
29	En el caso de que se haya producido algún problema al momento de ser atendido, fue solucionado por el personal Judicial		X		
30	Los colaboradores judiciales están atentos a tus dudas, y te las aclara		X		

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Dimensión / ítems		1	2	3	4	5
Dimensión: Comunicación						
31	El nivel del servicio judicial recibido es óptimo		X			
32	Al realizar alguna consulta o trámite existe un servicio preferencial para usuarios judiciales (damas embarazadas, adultas mayores, personas con discapacidad)			X		
33	El ambiente de justicia le permite solicitar sugerencias o reclamos para una mejora en la calidad de servicio			X		
34	Considera estar de acuerdo en recomendar utilizar los servicios judiciales de la administración de justicia		X			
35	Las quejas judiciales de los usuarios son atendidas y/o resueltas inmediatamente			X		
36	El colaborador judicial lo deja hablar		X			
37	Existe una alta cooperación entre los colaboradores de Justicia al interior de la Institución Judicial		X			
38	Al momento de ingresar al centro de administración de Justicia es recibido con un saludo cordial			X		
39	Considera estar de acuerdo en volver a solicitar los servicios judiciales			X		
40	Considera que existe una buena comunicación entre los colaboradores de justicia al interior de la Institución Judicial			X		
Dimensión: Transparencia						
41	La Institución Judicial cumple con la solicitud que hace acerca de sus necesidades			X		
42	Se cumple los objetivos y/o normas que les son asignadas a los colaboradores judiciales para brindar un servicio óptimo		X			
43	Los colaboradores judiciales dan una imagen de honestidad y confianza		X			
44	Al conversar o realizar un trámite con algún colaborador judicial recibe una atención adecuada			X		
45	Considera estar de acuerdo con el esfuerzo realizado por los colaboradores judiciales para dar un servicio sobresaliente			X		
46	El colaborador judicial explica cada uno de los procedimientos judiciales que le requiere		X			
47	La comunicación (idioma) de los colaboradores judiciales con los usuarios es adecuada y entendible			X		
48	La Institución Judicial le brinda seguridad jurídica al momento de atenderlo			X		
49	Se controla minuciosamente que los colaboradores de Justicia cumplan cabalmente sus funciones para asegurar un excelente servicio			X		
50	La Institución Judicial cumple con sus responsabilidades trascendentales para el normal funcionamiento y atención a los usuarios judiciales				X	
Dimensión: Expectativa						
51	Considera que el servicio recibido fue mejor de lo esperado			X		
52	El colaborador judicial se muestra atento con Usted			X		
53	El colaborador judicial realiza con seguridad los procedimientos jurídicos cuando lo atiende				X	

54	La atención recibida en la Institución Judicial cumplió con sus expectativas			X	
55	Las solicitudes de los servicios judiciales de la administración de justicia son rápidos			X	
56	Siempre se solucionan las consultas de los justiciables que acuden a la Institución Judicial		X		
57	Los colaboradores de justicia cumplen el horario de atención establecido por su Institución Judicial		X		
58	Considera estar de acuerdo que la atención del servicio judicial ha mejorado a la fecha			X	
59	Al interior de la Institución Judicial puede realizar su trabajo profesional y actividades diarias con autonomía e independencia			X	
60	Considera que los valores practicados por los colaboradores judiciales favorecen a la Institución Judicial		X		

¡GRACIAS!


Sosa Espinoza Wilfredo C.
 ABOGADO
 C.A.U. 1584
 D.N.I. 20034997



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad del servicio y satisfacción del usuario bajo la
percepción política institucional en la Administración de
Justicia de Huancayo - 2018**

**ENTREVISTA DE:
CALIDAD DEL SERVICIO**

AUTOR:
Mg. Santos Flores Raúl

ASESOR:
Dr. Moisés Huamancaja Espinoza

SECCIÓN:
Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Administración del Talento Humano

PERÚ – 2018



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad del servicio y satisfacción del usuario bajo la
percepción política institucional en la Administración de
Justicia de Huancayo - 2018**

**ENTREVISTA DE:
SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

AUTOR:
Mg. Santos Flores Raúl

ASESOR:
Dr. Moisés Huamancaja Espinoza

SECCIÓN:
Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Administración del Talento Humano

PERÚ – 2018



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Entrevista sobre calidad del servicio y satisfacción del usuario bajo la percepción
política institucional en la Administración de Justicia de Huancayo 2018.

Calidad del servicio:

Entrevistado:

Cargo:

Lugar:

Fecha:

Género:

M.

F.

Calidad del servicio:

1. ¿Para usted que es calidad del servicio?

Ser mas eficiente

2. ¿Que actividades son necesarias para brindar un servicio de calidad?

Buen trato al Usuario, respeto
Atención inmediata.

Elementos tangibles.

3. ¿Considera usted que la administración de justicia en Huancayo cuenta con los elementos tangibles necesarios como, instalaciones físicas, uso de tecnología, personal correctamente uniformado y material suficiente para una correcta prestación del servicio?

No hay, en Ventanilla, no hay
sala espera en modulo de
jauja.



4. ¿Considera usted que el local de la prestación del servicio le transmite comodidad?

No hay comodidad, no transmite.

Fiabilidad.

5. ¿Considera usted que el servicio prestado es fiable?

Son frios, tienen que ser mas buenos, no son malos.



6. ¿Considera usted que el servicio prestado tiene horarios convenientes de atención?

El horario está correcto.

Responsabilidad.

7. ¿Considera usted que los colaboradores judiciales muestran responsabilidad en el servicio prestado, buen trato, compromiso, credibilidad y profesionalismo?

Falta concientizarlos, sensibilizar en el mejor trato.

8. ¿Considera usted que el servicio prestado se realiza en la forma y plazos establecidos?

No se cumple los plazos establecidos, el que firma no está y nadie firma.

Capacidad de respuesta.

9. ¿Considera usted que la prestación del servicio se realiza con rapidez y puntualidad en su solución?

No es rapido, mucha Burocracia
mucho papeleo.

10. ¿Considera usted que la capacidad de respuesta es primordial en la prestación del servicio?

No hay respuesta inmediata
a tu requerimiento.

11. ¿Considera que la administración de justicia ha mejorado en sus servicios a la fecha, por qué?

Un poco ha mejorado, por tener
a tus quejas.

12. ¿Desea agregar algo más?




JAVIER ALFREDO PALACIOS
JUZ DE PAZ
Del Distrito de San Lorenzo
CMI. 20708257

Base de datos

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60					
5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	7	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60			
4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	1	4	1	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	2	2	2	2	4	4	4	4	5	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	2	3	5	4	2	4	2	4	2					
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	1	1	4	4	5	4	5	4	4	2	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	4	2	3	4	4	4	2	2	4	4						
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	2	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	4	2	4	2	1	4	2	2	2	5	5	4	4	4	5	5	4	4	2						
4	4	2	5	4	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	5	5	4	2	2	2	2	4	4	2	2	4	4	3	2	2	2	4	2	4	4	4	5	4	5	4	5	2	5	4				
4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	2	5	5	4	5	2	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	2	4	2					
4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	2	2	4	5	4	5	4	2	5	5	4	2	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4						
5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	5	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	2	5	4				
4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	2	4	4	4	5	4	5	5	4	2	5	4	4	2	2	5	4	5	2	4	5	4	5	2	4	5								
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4				
4	5	2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	2	4	2	5	5	4	5	5	4	4	5	4	2	2	4	2	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5					
4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	2	5	5	5	4	4	4	4	2	5	2	4	5	4	4	4	5	4	5	3	5	5	4	5	4	2	5	5	4	2	5	5									
5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	2	4	4	4	2	5	4	4	4	2	5	4	4	2	2	2	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5						
5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	2	5	5	5	4	2	4	5	4	5	2	2	4	2	2	2	5	5	5	3	4	5	4	5	2	4	4					
5	5	4	4	5	4	4	4	4	2	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	2	4	4	5	4	5	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4						
4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	2	4	4	4	5	4	2	5	4	2	2	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5				
4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	2	4	4	5	5	5	4	4	2	5	5	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4					
4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	2	5	5	5	4	4	5	4	5	5	2	4	4	5	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	4		
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	2	4	4	5	5	5	5	4	2	4	4	2	4	5	5	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5					
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	2	2	2	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5					

Portapapeles		Fuente		Alineación		Número		Estilos																																																								
AL9		f		2																																																												
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB	BC	BD	BE	BF	BG	BH	BI	BJ		
55	51	4	2	4	3	2	4	4	4	4	4	5	2	4	4	5	4	5	4	5	4	2	5	4	2	2	4	2	2	4	2	4	4	5	2	1	2	4	5	1	1	1	3	4	2	2	4	3	5	3	4	4	4	1	2	5	2	5	4	2	3	5	4	201
56	52	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	1	2	4	4	1	1	1	3	4	2	1	4	3	4	2	3	5	3	1	3	4	4	2	4	2	4	2	184					
57	53	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	3	3	2	4	4	2	5	2	3	5	4	2	2	2	4	2	5	4	4	1	1	2	2	5	2	2	1	3	5	2	2	5	3	5	3	3	4	3	2	2	4	1	2	4	2	4	2	188		
58	54	2	5	4	4	2	4	2	4	4	4	4	1	4	4	2	4	4	4	5	4	5	2	2	2	2	2	2	4	4	2	3	2	2	3	5	2	2	1	4	5	3	1	4	4	2	3	4	5	4	2	3	5	1	2	2	3	2	4	2	186			
59	55	1	5	4	4	2	5	3	2	4	4	4	4	4	5	2	2	2	4	4	5	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	5	4	3	1	2	3	2	4	2	3	1	4	4	3	2	5	2	2	4	4	4	1	2	4	4	2	3	2	2	4	2	186	
60	56	1	2	4	5	2	5	4	2	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	2	2	4	2	5	2	3	1	1	3	4	4	2	3	2	3	4	2	3	3	2	2	4	2	4	2	1	2	4	2	2	2	2	5	4	180		
61	57	1	2	4	4	2	4	2	2	4	2	5	2	4	3	5	4	2	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	5	5	4	2	1	2	4	4	1	3	2	5	4	4	3	5	2	1	3	4	3	4	1	2	3	4	2	2	2	4	4	181			
62	58	2	2	4	4	4	4	4	2	2	4	2	3	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2	3	5	2	3	1	4	3	3	2	4	1	2	4	4	3	4	3	4	4	4	188								
63	59	2	5	5	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	5	5	4	4	2	2	2	2	4	3	4	4	4	2	4	3	2	2	4	4	2	4	2	4	5	2	4	2	2	4	1	3	2	3	4	4	4	4	197							
64	60	2	5	4	5	4	4	2	2	4	2	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	3	2	2	1	4	4	2	2	3	2	2	4	2	5	2	2	4	4	2	4	4	3	190						
65	61	3	2	5	4	2	4	2	4	4	5	4	2	4	4	2	4	2	2	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	4	2	4	4	2	2	4	2	2	3	2	4	4	2	2	5	3	3	1	3	4	4	2	2	2	2	4	3	178						
66	62	3	5	5	4	2	5	4	4	3	4	4	2	4	4	2	3	2	4	4	2	4	4	5	2	2	2	2	4	4	4	3	1	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	3	3	3	3	1	3	4	1	2	2	2	2	4	4	190						
67	63	2	4	4	4	2	5	2	4	4	5	2	4	5	2	3	2	2	4	4	2	2	4	4	2	2	2	3	2	2	4	4	2	4	3	2	1	5	2	2	2	2	4	4	3	2	5	2	4	1	4	3	2	2	2	2	4	4	177					
68	64	2	4	4	5	4	2	2	4	3	4	2	4	4	2	4	5	4	4	4	3	4	4	2	5	4	5	2	2	3	2	2	5	4	1	1	2	3	2	2	2	3	3	3	2	5	2	4	1	4	4	4	2	5	4	4	4	199						
69	65	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	2	3	4	2	4	4	2	2	2	2	4	2	2	4	2	5	3	5	5	4	5	1	3	3	2	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	3	4	4	3	4	196							
70	66	4	2	5	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	5	4	2	2	2	4	2	4	2	4	3	5	2	5	4	4	1	4	3	4	2	2	5	3	3	3	4	2	4	2	2	4	4	2	2	4	4	194			
71	67	4	5	4	4	2	4	2	2	4	2	4	2	3	4	2	4	5	2	5	2	4	4	2	2	2	2	5	2	4	2	5	4	1	2	3	4	3	2	4	4	2	4	4	2	2	1	2	4	2	2	2	3	4	4	184								
72	68	2	2	4	4	4	5	2	5	4	2	4	1	4	4	5	4	2	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	5	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	5	2	4	2	2	4	1	2	1	4	5	2	2	2	4	4	187			
73	69	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	2	4	4	4	4	4	2	5	4	2	2	2	2	1	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	5	2	2	4	4	3	4	3	2	4	1	2	4	4	2	2	4	4	181				
74	70	2	4	4	4	4	5	2	4	4	5	4	4	4	4	2	4	2	2	4	2	4	4	2	2	2	2	4	2	3	4	2	2	2	4	5	2	2	4	4	4	3	2	2	4	1	4	4	4	2	2	4	2	4	4	186								
75	71	5	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	2	4	4	5	2	2	2	5	2	4	2	2	2	2	4	3	2	3	5	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2	4	4	2	4	4	197									
76	72	2	2	4	5	4	5	2	4	5	4	2	4	4	2	4	2	4	2	4	5	2	3	4	2	2	2	2	2	2	3	2	4	4	2	2	5	4	2	3	4	4	3	2	4	5	5	2	2	4	3	2	2	4	2	3	3	186						
77	73	2	4	5	4	2	4	3	2	4	4	2	4	5	2	4	4	2	4	4	3	5	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	4	1	3	3	4	4	2	2	1	5	4	2	2	2	4	4	3	3	3	5	1	2	2	4	2	2	4	4	185			
78	74	5	4	4	4	2	4	2	4	4	3	4	1	4	4	2	4	2	2	5	4	4	5	4	2	4	2	2	2	4	4	5	1	3	4	5	4	2	2	1	2	2	4	2	5	4	3	2	4	4	5	1	5	4	2	4	2	1	4	4	194			
79	75	2	5	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	5	2	2	4	2	2	2	4	2	4	2	3	3	4	2	3	1	2	4	2	2	4	4	4	3	4	3	5	1	3	4	2	2	4	2	4	4	186					
80	76	2	2	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	2	2	5	4	4	4	2	1	3	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	4	4	1	5	4	2	2	2	2	4	4	183					
81	77	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	3	2	4	2	4	4	2	4	4	2	1	4	4	2	2	4	2	5	4	3	2	1	4	4	4	2	1	4	3	3	2	3	2	4	5	4	4	2	2	4	3	2	2	4	2	184				
82	78	5	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	5	4	2	2	2	2	2	2	4	2	4	3	2	2	2	2	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	5	4	4	4	2	4	3	2	2	1	4	4	193				
83	79	2	4	4	4	4	5	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	5	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	3	3	5	2	4	4	4	4	1	4	4	4	2	5	2	2	4	4	194		
84	80	2	5	5	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	2	2	2	2	2	3	2	4	4	5	2	2	2	5	4	1	2	2	4	2	5	4	4	4	1	4	4	4	2	2	4	4	4	192								
85	81	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5	3	259							
86	82	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	2	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4																						

Portapapeles										Fuente										Alineacion										Número										Estilos																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
AL9										2																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AE	AC	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB	BC	BD	BE	BF	BG	BH	BI	BJ																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
109	105	2	5	5	4	4	4	4	2	4	4	5	2	3	2	2	4	2	2	4	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2	1	2	4	4	1	3	2	5	4	4	1	2	2	2	2	3	4	2	3	4	4	4	5	4	4	4	3	187																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
110	106	2	5	4	5	4	2	2	4	2	2	4	1	4	4	4	4	5	5	4	2	5	4	4	4	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4	4	2	2	2	3	4	3	2	4	3	4	3	4	4	2	5	4	4	3	2	2	5	4	197																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
111	107	3	2	5	4	2	4	4	4	4	4	5	2	4	4	5	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	2	4	3	1	2	2	5	5	4	1	1	2	4	4	4	4	2	2	4	2	2	4	3	191																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
112	108	3	5	5	4	2	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	2	4	2	5	2	3	5	4	4	2	2	2	3	2	4	2	4	2	2	3	4	1	2	2	1	2	3	4	1	2	4	4	4	2	5	3	3	2	2	5	4	188																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
113	109	2	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2	4	5	3	3	2	4	2	4	4	5	4	5	2	5	4	5	2	2	3	2	2	2	5	2	4	4	2	2	2	4	2	3	1	1	2	2	5	4	3	2	2	5	4	4	3	3	4	5	3	191																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
114	110	1	2	4	4	2	2	4	2	3	2	4	1	4	4	2	5	2	4	2	4	2	4	5	4	2	2	4	2	2	3	4	2	4	5	1	2	2	4	4	3	1	1	5	3	5	5	4	4	2	4	5	3	4	3	4	4	188																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
115	111	4	4	5	4	5	4	2	2	5	2	4	4	5	2	5	2	4	4	5	4	4	5	4	4	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	4	2	1	2	2	4	4	3	1	3	2	2	4	2	5	5	3	4	5	3	3	5	3	199																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
116	112	2	2	4	4	4	2	2	4	2	4	2	4	2	4	3	2	3	2	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	5	2	4	2	4	3	2	2	1	4	5	4	1	3	5	3	4	2	4	2	4	3	4	5	4	4	3	4	4	189																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
117	113	4	2	4	4	4	4	2	2	1	2	4	4	4	2	4	4	3	2	4	4	4	3	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	5	3	189																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
118	114	2	4	2	3	2	2	4	2	4	4	5	5	5	4	3	4	2	5	2	3	5	4	4	2	2	2	2	1	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	5	4	2	2	2	3	5	4	3	4	3	2	2	2	2	4	4	184																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
119	115	4	2	4	4	2	4	5	2	4	2	4	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4	5	4	4	2	2	2	4	2	3	4	2	2	4	2	2	2	4	2	2	4	2	2	4	5	4	4	4	4	5	4	2	5	4	198																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
120	116	2	2	4	4	2	2	5	2	3	4	4	3	4	3	4	2	4	4	3	4	2	5	4	2	2	2	5	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	3	2	4	2	2	5	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	198																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
121	117	4	2	4	4	2	2	5	4	4	3	4	2	4	4	2	5	2	4	4	4	5	3	5	4	3	4	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4	3	2	2	5	2	5	2	4	4	2	4	4	3	3	3	2	4	4	195																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
122	118	4	5	3	4	2	5	2	4	3	2	5	5	4	4	5	4	5	2	3	4	5	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	3	2	2	2	4	4	5	2	2	4	4	5	4	2	2	4	3	5	3	200																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
123	119	4	5	3	4	4	2	5	4	2	4	5	4	5	3	4	2	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	5	4	4	3	4	2	4	2	2	2	4	2	4	2	4	3	2	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	209																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
124	120	2	2	3	4	2	5	2	4	2	4	4	2	5	4	2	4	5	2	2	5	3	5	2	2	5	2	5	2	3	5	5	2	2	4	2	4	2	2	4	5	5	4	3	2	2	5	5	4	5	4	4	2	4	5	2	4	4	202																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
125	121	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	3	3	4	5	2	5	2	4	4	2	2	2	3	2	2	2	2	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	4	3	4	3	5	3	2	5	4	5	4	4	5	4	2	3	4	4	211																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
126	122	5	2	4	4	4	2	5	5	3	4	4	3	4	4	5	2	4	4	2	2	5	4	3	4	2	4	2	4	3	2	2	5	4	4	2	3	4	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	5	4	211																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
127	123	4	4	4	4	2	5	5	5	4	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	2	5	2	2	4	2	5	2	4	4	3	2	4	2	3	4	2	4	5	3	2	5	4	4	4	5	4	4	2	4	5	2	4	5	221																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
128	124	5	4	4	4	2	4	2	3	3	2	2	5	4	4	2	2	5	2	2	4	4	3	4	5	4	5	2	4	2	3	2	3	2	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	5	4	3	4	3	4	5	2	4	3	205																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
129	125	5	4	3	4	2	1	2	4	4	4	3	3	4	5	5	4	2	2	3	2	2	3	4	2	4	2	2	4	2	2	2	3	3	2	2	4	2	2	3	5	4	4	4	5	3	2	4	2	4	5	3	4	5	2	2	4	3	4	193																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
130	126	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	4	3	4	4	2	4	4	2	5	2	4	5	2	4	4	2	4	2	4	2	5	4	3	2	3	1	2	5	2	2	4	2	4	2	4	2	5	5	3	4	5	4	4	2	5	5	4	197																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
131	127	4	4	2	4	1	2	2	4	4	4	3	5	4	4	5	4	2	4	4	2	5	4	4	4	2	2	2	5	4	2	2	3	3	4	2	4	3	2	4	3	4	4	2	4	5	4	4	2	2	2	5	3	4	5	4	5	4	2	4	4	205																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
132	128	4	4	2	4	1	2	2	4	4	5	4	2	4	5	4	2	2	4	4	4	4	5	4	2	2	3	2	2	5	4	2	3	4	2	4	2	2	4	2	4	4	4	2	2	2	4	5	3	5	5	4	4	3	4	4	202																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
133	129	5	4	2	5	2	2	2	2	4	2	5	2	5	2	5	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	4	4	2	4	2	2	4	4	5	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	5	2	5	4	5	3	199																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
134	130	5	4	3	5	2	2	2	5	2	4	5	2	4	5	2	4	2	4	2	2	2	2	4	4	5	2	2	4	2	2	5	3	2	4	2	4	2	4	4	5	4	3	4	4	4	2	2	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	200																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
135	131	4	4	3	4	1	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	5	2	4	4	5	2	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	5	4	2	4	3	197																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
136																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				</

ANEXO 8

Autorización



PODER JUDICIAL
DEL PERÚ

CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE JUNÍN
Unidad de Servicios Judiciales de la Corte Superior de Justicia de
Junín

**EL QUE SUSCRIBE JEFE DE LA UNIDAD DE SERVICIOS JUDICIALES DE
LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE JUNÍN**

HACE CONSTAR QUE:

El señor **RAÚL SANTOS FLORES**,
Identificado con DNI N° 19997653 ha efectuado una encuesta,
entrevista en la Unidad de Servicios Judiciales, correspondiente a su
tesis:

**"Calidad del servicio y satisfacción del usuario bajo la percepción
política institucional en la Administración de Justicia de Huancayo
2018".**

LA PRESENTE SE EXPIDE A SOLICITUD DEL INTERESADO PARA USO
ESTRICTAMENTE ACADEMICO EN LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
SEDE HUANCAYO, A LOS DIECISIETE DIAS DEL MES DE DICIEMBRE DEL
AÑO DOS MIL DIECIOCHO.



Abog. EDUARDO CONDOM VALENCIA
Jefe de la Unidad de Servicios Judiciales
Corte Superior de Justicia de Junín

Jr. Parra del Riego N° 400 El Tambo – Huancayo Telefax (064) 481490

ANEXO 9

Fotografía

